

Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen (pelajar/mahasiswa) e-commerce berdasarkan pendekatan structural equation modelling : Studi kasus Lazada Indonesia = Analysis of service quality factors toward consumer loyalty students in e-commerce setting with structural equation modelling : Case study Lazada Indonesia / Novia Nathania

Novia Nathania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20421506&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan faktor-faktor terpenting dalam menciptakan loyalitas konsumen di lingkungan e-commerce dan memberikan usulan pengembangan perusahaan sesuai dengan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) untuk menemukan faktor yang signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customization dan Assurance merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan yang diamati melalui purchase intention dan word of mouth.

ABSTRACT

This study aims to find most important factors in creating consumer loyalty in e-commerce setting and give suggestions for company development based on the study. This study applies Structural Equation Modelling (SEM) to find factors significance. The result shows that Customization and Assurance play the biggest role towards customer satisfaction, trust, and loyalty which is observed through purchase intention and word of mouth.