

# Pengaruh Mobile Shopping Service Quality dan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty pada Pengguna Traveloka Eats Delivery di DKI Jakarta = The Effect of Mobile Shopping Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty on Traveloka Eats Delivery Users in DKI Jakarta

Melly Tri Tauristdania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525542&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dewasa ini, jasa pesan antar makanan secara daring semakin berkembang dan banyak digunakan oleh masyarakat karena kepraktisan dan kemudahan yang ditawarkannya. Dalam hal ini, perusahaan harus dapat memberikan kualitas layanan belanja seluler yang maksimal untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan serta nantinya akan berdampak pada munculnya loyalitas dari pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan belanja seluler dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Traveloka Eats Delivery di DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner daring kepada 180 responden yang merupakan pengguna Traveloka Eats Delivery, pernah melakukan setidaknya dua kali pembelian, dan berdomisili di DKI Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif serta pengumpulan data menggunakan metode survei dengan purposive sampling. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan berganda dengan software SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belanja seluler memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Disamping itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna Traveloka Eats Delivery di DKI Jakarta

.....Nowadays, online food delivery services business is growing and widely used by the society because of its practicality and convenience it offers. In this case, the company must be able to provide maximum of mobile shopping service quality to gain customer satisfaction and have an impact on the emergence of customer loyalty. The purpose of this study was to analyze the effect of mobile shopping service quality and customer satisfaction on customer loyalty on Traveloka Eats Delivery users in DKI Jakarta. This research was conducted by distributing online questionnaires to 180 respondents who are Traveloka Eats Delivery users, have made at least two purchases, and live in DKI Jakarta. The approach used in this study is a quantitative approach and data collection using survey method with purposive sampling. The data in this study were processed using simple and multiple regression analysis with SPSS. The results of this study indicate that the mobile shopping service quality had a significant impact on customer satisfaction and customer loyalty. In addition, the results of the study also indicate that customer satisfaction had a significant impact on customer loyalty on Traveloka Eats Delivery users in DKI Jakarta.