

ABSTRAK

Nama : Fitri Yusriani

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Digital Marketing, Inovasi Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Platform E-Commerce Shopee : Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Malikussaleh

Loyalitas pelanggan menjadi elemen penting bagi keberhasilan jangka panjang bisnis e-commerce, terutama di tengah persaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digital marketing, inovasi layanan, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di platform Shopee, dengan fokus pada mahasiswa Universitas Malikussaleh sebagai konsumen aktif e-commerce. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 99 responden mahasiswa. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 28,6%. Dari ketiganya, kualitas layanan muncul sebagai faktor paling dominan memengaruhi loyalitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan strategi digital marketing yang tepat, inovasi layanan yang relevan, serta kualitas layanan yang unggul merupakan kunci dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di kalangan mahasiswa. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji variabel lain seperti harga atau citra merek guna memperkaya pemahaman mengenai loyalitas pelanggan pada platform e-commerce.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Digital Marketing, Inovasi Layanan, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Name : Fitri Yusriani

Study Program : Management

Thesis Title : The Influence of Digital Marketing, Service Innovation and Service Quality on Customer Loyalty of Shopee E-Commerce Platform: Case Study on Malikussaleh University Students

Customer loyalty is an important element for the long-term success of an e-commerce business, especially in the midst of increasingly fierce competition. This study aims to analyze the influence of digital marketing, service innovation, and service quality on customer loyalty on the Shopee platform, focusing on Malikussaleh University students as active e-commerce consumers. This study uses a quantitative approach with a survey method of 99 student respondents. The results of the analysis show that the three independent variables have a positive and significant effect on customer loyalty. with a determination coefficient value of 28.6%. Of the three, service quality emerged as the most dominant factor influencing loyalty. These findings indicate that the implementation of the right digital marketing strategy, relevant service innovation, and superior service quality are the keys to maintaining customer loyalty among students. The next study is suggested to examine other variables such as price or brand image to enrich the understanding of customer loyalty on e-commerce platforms.

Keywords: *Customer Loyalty, Digital Marketing, Service Innovation, Service Quality*