

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan media online Shopee pada mahasiswa Universitas Malikussaleh. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 126 responden yang dipilih menggunakan metode *nonprobability sampling*. Metode analisis data yang digunakan metode regresi linier sederhana dan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan media online Shopee, Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan media online Shopee, dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan media online. Secara simultan, kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan media online Shopee pada mahasiswa Universitas Malikussaleh

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, company image, and trust on customer satisfaction of Shopee at Universitas Malikussaleh students. This study used primary data obtained by distributing questionnaires to 126 respondents selected using the non-probability sampling method. The data analysis methods used were the multiple linear regression and simple linear regression with the help of SPSS. The results showed that service quality positively and significantly influenced customer satisfaction of Shopee at Universitas Malikussaleh students, Company image influenced customer satisfaction of Shopee at Universitas Malikussaleh students, and Trust influenced customer satisfaction of Shopee at Universitas Malikussaleh students. Simultaneously, service quality, company image, and trust influenced customer satisfaction of Shopee at Universitas Malikussaleh students.

Keywords: *Service Quality, Company Image, Trust.*