

## ABSTRAK

Nama : Putri Patresia  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, *Perceived Value* dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty E-Commerce* Shopee Pada Masyarakat Kota Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh *e-service quality*, *perceived value* dan *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pelanggan pengguna Shopee di Kota Lhokseumawe. Shopee menjadi layanan *e-commerce* yang paling sering digunakan oleh masyarakat. *E-service quality*, *perceived value* dari transaksi yang dilakukan pengguna Shopee menjadi pertimbangan untuk melakukan pembelian ulang. Pengguna *e-commerce* Shopee yang memiliki value yang negative belum tentu tidak berniat melakukan pembelian ulang pada masa yang akan datang. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya pengguna Shopee yang pernah kecewa saat berbelanja melalui Shopee, tetapi tetap mengulangi pembelian pada masa yang akan datang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengambilan sampel berupa pupose sampling yang kemudian dilakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan Shopee. Analisis yang digunakan yaitu metode analisis regresi linier berganda dan juga pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *perceived value* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*, artinya nilai dari pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan yang mendorongnya untuk membeli dan menggunakan Shopee. Sedangkan *e-service quality* tidak berpengaruh terhadap *customer loyalty*, artinya minimnya kualitas pelayanan dalam hal ini yang membuat tidak adanya kesetiaan pelanggan pada *e-commerce* Shopee. Tujuan dari penelitian ini agar lebih menyadarkan masyarakat tentang penggunaan *e-commerce* Shopee dalam berbelanja dan lebih memperkenalkannya secara luas guna menunjang kualitas kehidupan yang berkelanjutan.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan Elektronik, Nilai Dari Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan.

## ABSTRACT

*Name* : Putri Patresia  
*Study Program* : Management  
*Title* : *The Influence of E-Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction on Shopee E-Commerce Customer Loyalty in the Lhokseumawe City Community*

*This study aims to examine the effect of e-service quality, perceived value and customer satisfaction on customer loyalty of Shopee users in Lhokseumawe City. Shopee is the e-commerce service most often used by the public. E-service quality, perceived value of transactions made by Shopee users are considerations for making repeat purchases. Shopee e-commerce users who have a negative value do not necessarily not intend to make repeat purchases in the future. This is evidenced by the existence of Shopee users who have been disappointed when shopping through Shopee, but still repeat purchases in the future. This study uses descriptive qualitative research with a sampling technique in the form of pupose sampling which then distributes questionnaires to 100 respondents who use Shopee. The analysis used is multiple linear regression analysis methods and also hypothesis testing. The results showed that the variables of perceived value and customer satisfaction had a positive effect on customer loyalty, meaning that the value of customers and customer satisfaction on customer loyalty encourages them to buy and use Shopee.*

**Keywords** : *E-service quality, perceived value, customer satisfaction, customer loyalty.*