

# HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN SHOPEE

**Riezka Dwi Adhianti**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[riezkadwi.adhianti@gmail.com](mailto:riezkadwi.adhianti@gmail.com)

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada pelanggan Shopee. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada pelanggan Shopee. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 72 orang, yaitu pengguna Shopee dan pernah melakukan minimal 2 kali pembelian dalam aplikasi Shopee. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala kepuasan pelanggan dan skala loyalitas pelanggan. Hasil analisis data dengan uji korelasi *Product Moment* korelasi antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan ( $r_{xy}$ )= 0.806 dengan  $p = 0.000$  ( $p < 0.050$ ) yang berarti ada korelasi yang positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis diterima. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berkontribusi sebesar 65% dan 35% berasal dari faktor lain. Faktor-faktor lain tersebut yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya seperti kualitas kerja, citra dan rintangan untuk berpindah.

**Kata kunci:** kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pelanggan Shopee, Shopee.

# **THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION WITH THE LEVEL OF CUSTOMER LOYALTY TO SHOPEE CUSTOMERS**

**Riezka Dwi Adhianti**

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[riezkadwi.adhianti@gmail.com](mailto:riezkadwi.adhianti@gmail.com)

## ***Abstract***

*This study aims to determine the relationship between customer satisfaction and the level of customer loyalty to Shopee customers. The hypothesis proposed in this study is that there is a positive relationship between customer satisfaction and the level of customer loyalty to Shopee customers. Subjects in this study were 72 people, namely Shopee users and had made at least 2 purchases in the Shopee application. The data collection method in this study uses a customer satisfaction scale and a customer loyalty scale. The results of data analysis with the Product Moment correlation test, the correlation between customer satisfaction and the level of customer loyalty ( $r_{xy}$ ) = 0.806 with  $p = 0.000$  ( $p < 0.050$ ), which means that there is a positive correlation between customer satisfaction and the level of customer loyalty, so the hypothesis is accepted. The coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that customer satisfaction on customer loyalty contributes 65% and 35% comes from other factors. Other factors that affect customer loyalty include quality of work, image and barriers to moving.*

***Keywords: customer satisfaction, customer loyalty, Shopee's customers, Shopee***