

## ABSTRAK

**Laura Yovita 15059012/2015 : Pengaruh *Service Web Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Tokopedia Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening* Di Kota Padang**

**Pembimbing : Yunita Engriani, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kualitas web layanan terhadap kepuasan konsumen di Kota Padang (2) Pengaruh kualitas web layanan terhadap kepercayaan konsumen di Kota Padang (3) Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Kota Padang (4) Pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Kota Padang (5) Pengaruh kualitas web layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan dan kepercayaan di Kota Padang Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kausatif. Populasinya adalah masyarakat Kota Padang 170 orang.

Dalam penelitian ini diambil menggunakan proporsional sampling yang dalam penelitian ini diambil menggunakan proporsional sampling yang dilakukan dengan mengambil orang yang dipilih sesuai dengan karakteristik khusus. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan program SmartPLS versi 3.2.8. Mengenai model kausal yang diusulkan, data mengkonfirmasi hubungan yang ditetapkan dalam hipotesis.

Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa Hasil penelitian ini adalah: (1) Layanan kualitas web memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Tokopedia di Kota Padang, (2) Kualitas layanan web memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen dalam Pelanggan Tokopedia di Kota Padang, (3) Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen kepada pelanggan Tokopedia di Kota Padang, (4) Kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen kepada pelanggan Tokopedia di Kota Padang, (5) Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen kepada pelanggan Tokopedia di Kota Padang melalui kepuasan dan kepercayaan. Analisis ini menyoroti pengaruh positif kualitas layanan web, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen. Ini jelas terlihat dalam hubungan ini dari sudut pandang empiris.

**Kata Kunci :** *Service Web Quality*, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen