

## **ABSTRACT**

*The study aims to determine how much influence the quality of services, and Consumer Trust on customer loyalty in the online shopping site Bukalapak.com was done to 125 respondents by using Partial Least Squares (PLS). This study used two independent variables is the quality of service and Consumer Trust and the dependent variable is customer loyalty.*

*The results of this study indicate that significant effect on Service Quality Customer Loyalty with Probabiliti significant value amounted to 8,670 and Consumer Trust significant effect on Customer Loyalty of 2.062 is greater than t - table is 1.96. The value of R Square is 0.591 so it can be concluded that 59.1% Customer Loyalty variables can be explained by the variable Service Quality and Consumer Trust while 40,9% are influence by other factors.*

*Keywords : Service Quality, Consumer Trust, and Customer Loyalty*



## ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas pelanggan di situs belanja online Bukalapak.com dengan sampel sebanyak 125 responden. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan Kepercayaan Konsumen dan satu variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai Probabiliti signifikan sebesar 8,670 dan Kepercayaan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 2,062 lebih besar dari  $t$  – tabel yaitu 1,96. Dan dengan nilai R Square adalah 0,591 jadi dapat disimpulkan bahwa 59,1% variabel Loyalitas Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen sedangkan 40,9% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, dan Loyalitas Pelanggan

