

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, customer satisfaction and price on shopee customer loyalty.. The population in this study is shopee customers. who buy - use the shopee application. The sample used is 100 Shopee customers. This research uses purposive sampling formula. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method uses IBM SPSS Statistics 25. This study proves that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. consumer goals have a positive and insignificant effect on customer loyalty. Price has a positive and significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Goals, Price, Customer Loyalty.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan harga terhadap loyalitas pelanggan shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan shopee yang membeli – menggunakan aplikasi shopee. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 100 pelanggan Shopee. penelitian ini menggunakan rumus purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Metode Pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Harga, Loyalitas Pelanggan.**

