

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS BELANJA ONLINE DALAM ERA COVID-19

Di Indonesia, penyebaran covid-19 dimulai pada 2 Maret 2020, diduga berasal dari salah satu warga negara Indonesia yang melakukan kontak langsung dengan warga negara asing dari Jepang. Pemenuhan kebutuhan sehari-hari masyarakat menjadi salah satu tantangan di era pandemi virus corona atau Covid-19. Sehingga dilakukan lah pencegahan yaitu dengan menggantikan dengan belanja online atau daring. Selain untuk mengurangi risiko penularan, belanja online juga merupakan salah satu upaya untuk memutus mata rantai penularan Covid-19. Berbelanja online juga sangat mempermudah masyarakat tanpa harus keluar rumah mengginggat pemerintah mengharuskan masyarakat untuk selalu memenuhi protokol kesehatan yang berlaku. Responden penelitian ini adalah konsumen dengan kategori generasi z dari situs belanja online Shopee di Kota Bandar Lampung. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden dengan teknik sampling lemeshow. Teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik Tam, Delone dan Mcleon. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen pada masyarakat generasi Z yang berbelanja E-commerce Shopee. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kinerja pelayanan dan kepercayaan baik dan sesuai dengan harapan konsumen maka loyalitas konsumen akan meningkat secara signifikan

Kata kunci: covid-19, generasi z, kualitas layanan, kepercayaan, shopee.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON ONLINE SHOPPING LOYALTY IN COVID-19 ERA

In Indonesia, the spread of COVID-19 began on March 2, 2020, allegedly from an Indonesian citizen who had direct contact with a foreign national from Japan. Meeting people's daily needs is one of the challenges in the era of the corona virus pandemic or Covid-19. So that prevention is done by replacing it with online or online shopping. In addition to reducing the risk of transmission, online shopping is also an effort to break the chain of transmission of Covid-19. Shopping online is also very easy for people without having to leave the house considering the government requires people to always comply with applicable health protocols. Respondents of this study were consumers with the z generation category from the online shopping site Shopee in Bandar Lampung City. The number of samples in this study were 96 respondents with the Lemeshow sampling technique. The analysis technique of this study uses the Tam, Delone and Mcleon techniques. The purpose of this study is to determine and analyze the effect of service quality and trust on consumer loyalty in Generation Z who shop for E-commerce Shopee. The results of this study indicate that service quality and trust have a positive and significant effect on consumer loyalty. This shows that if service performance and trust are good and in accordance with consumer expectations, consumer loyalty will increase significantly

Keywords: covid-19, generation z, service quality, trust, shopee.