

ABSTRAK

Yanti Safitri Simbolon. NIM 7142210024 – “Pengaruh Kepercayaan dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Konsumen (Studi kasus, Kelurahan Sidorejo, Kota Medan”. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan dan *E-service quality* terhadap Loyalitas konsumen *Grab* pada masyarakat Kelurahan Sidorejo. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi tak terhingga, yaitu masyarakat Kelurahan Sidorejo yang pernah menggunakan jasa transportasi *online* (*Grab*). Dengan menggunakan *sampling insidental* ditetapkan 96 orang sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner yang pengukurannya dengan skala likert dan diolah secara statistik menggunakan analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis uji t, uji f, dan koefisien determinasi yang sebelumnya data telah di uji menggunakan uji validitas, uji realibilitas, dan uji asumsi klasik. Pengolahan data menggunakan SPSS 23.0 *for windows*.

Secara parsial, Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas konsumen dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu sebesar $5,982 > 1,9858$. *E-Service quality* berpengaruh positif terhadap Loyalitas konsumen dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu sebesar $4,452 > 1,9858$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan, *E-Service quality* secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen. Hal ini terlihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($38,844 > 3,09$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,455, yang berarti bahwa Kepercayaan dan *E-service quality* berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 45,5% sedangkan sisanya dijelaskan variabel diluar penelitian.

Kata Kunci : Kepercayaan, *E-Service Quality*, Loyalitas Konsumen



ABSTRACT

Yanti Safitri Simbolon. NIM 7142210024 "The Influence of Trust and E-Service Quality on Consumer Loyalty (Case Study, Sidorejo Urban Village, Medan City") Management Department, Faculty of Economics, State University of Medan 2018.

This study aims to determine the influence of trust and E-service quality on customer loyalty Grab on Sidorejo Village community. The population in this study is the infinite population, the people of Sidorejo Urban Village who used the online transportation service (Grab). Using incidental sampling, 96 people were assigned as samples. Data collecting technique in this research is done by spreading questionnaire which measurement with likert scale and processed statistically using multiple regression analysis and test of t test hypothesis, f test, and coefficient of determination previously tested data using validity test, reliability test, and classic assumption test. Data processing using SPSS 23.0 for windows.

Partially, trust has a positive effect on consumer loyalty with $t_{count} > t_{tabel}$, that is equal to $5,982 > 1,9858$. E-Service quality has a positive effect on consumer loyalty with $t_{count} > t_{tabel}$, that is $4,452 > 1,9858$. The results showed that the variables of Trust, E-Service quality simultaneously affect the consumer loyalty. It can be seen from $F_{count} > F_{tabel}$ ($38,844 > 3,09$) and significance value $0,000 < 0,05$. Test coefficient of determination shows the value of 0.455, which means that Trust and E-service quality influence on Consumer Loyalty of 45.5% while the rest are explained variables outside the study.

Keywords: Trust, E-Service Quality, Consumer Loyalty

THE
Character Building
UNIVERSITY