

PENGARUH LOGISTICS SERVICE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA APLIKASI BELANJA ONLINE “SHOPEE”

Nama :

Ariel Ezra Priscaegiyanti

Manajemen Jejaring Bisnis

Pembimbing :

Siti Rahayu, S.E., M.M. , Drs.ec. Antonius Budhiman Setyawan, M.Sc.

ABSTRAK

Abstrak— Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami peran layanan logistik pada layanan pelanggan dan keputusan pembelian di masa mendatang melalui aplikasi belanja online Shopee. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan alat ukur analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dari paket *software Analysis of Moment Structures* (AMOS 22.0.0). Hasil yang didapat adalah layanan logistik yang terdiri dari empat yaitu layanan pelanggan, pengiriman, pelacakan, dan pengembalian memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap pembelian di masa mendatang.

Kata kunci: *Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Niat Pembelian Dimasa Depan.*

Abstract — The purpose of this study is to understand the role of logistics services in customer service and future purchase intention through the Shopee online shopping application. This study uses quantitative methods with Structural Equation Modeling (SEM) analysis measuring instruments from the Analysis of Moment Structures (AMOS 22.0.0) software package. The results obtained are logistic services which consist of four, namely customer service, shipping, tracking, and returns that have a positive influence on customer satisfaction. Customer satisfaction variables have an influence on future purchases.

Keywords: Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Future Purchase Intention.