

ABSTRAK

Perkembangan era digital di masa sekarang membuat banyak perubahan di berbagai macam bidang tidak terkecuali dalam bidang perdagangan. Kehadiran *e-commerce* ini telah menjadi tren dalam kehidupan sehari-hari masyarakat masa kini, sehingga membuat para penyedia situs *e-marketplace* bersaing dengan keunggulannya masing-masing.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kepercayaan pelanggan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna situs Tokopedia. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna situs Tokopedia di Kota Semarang dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan serta kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Namun kualitas layanan tidak berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan,
dan Loyalitas Pelanggan