

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji kualitas pelayanan dan delivery service melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan toko online Kinkinshop. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Kinkinshop. Variabel independen adalah kualitas pelayanan dan delivery service, variabel dependen adalah loyalitas pelanggan, dan variabel intervening Kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan metode kuesioner (angket) terhadap sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur dengan bantuan program SPSS 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan dan delivery service melalui kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko online kinkinshop. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,479 yang berarti loyalitas pelanggan toko online kinkinshop dapat dijelaskan oleh faktor variabel kualitas pelayanan, delivery service dan kepuasan pelanggan sebesar 47,9%. Sedangkan sisanya 52,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model analisis dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini secara keseluruhan kualitas pelayanan dan delivery service melalui kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko online kinkinshop.

Kata kunci : Kualitas layanan, Delivery Service, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan