

The Influence Of Trust, Security And Service Quality On Shopee User Costumer Satisfaction In Solok City

By: Doddy Adrisal Putra

Abstract

this study is a quantitative study that aims to determine the effect of trust, security and service quality on costumer satisfaction of shopee users in solok city. This study uses shopee users in solok city as the research population and the sample used is 100 respondents. The data collection technique used is a questionnaire using google form as a medium to obtain research data form respondents. The analytical tool used is PLS (Partial Least Square) 3.0. the research model uses validity and realibility test and hypothesis testing using R-Square test, Q-Square test and t-test. The result of this research that trus a significant effect on costumer satisfaction, while security and service quality have no significant effect on costumer satisfaction.

Keyword: Trust, Security, Service Quality, Costumer Satisfaction

**Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pengguna Shopee di Kota Solok**

Oleh: Doddy Adrisal Putra

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, keamanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Shopee di Kota Solok. Pada penelitian ini menggunakan pengguna Shopee di Kota Solok sebagai populasi penelitian dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu memakai kuesioner dengan menggunakan google form sebagai media untuk mendapatkan data penelitian dari responden. Alat analisis yang digunakan adalah *PLS (Partial Least Square) 3.0*. model penelitian yaitu menggunakan uji validitas dan uji realibilitas serta uji hipotesis menggunakan Uji *R-Square*, Uji *Q-square* serta Uji *t*. hasil dari penelitian ini adalah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keamanan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan