

Analysis of Service Quality, Customer Satisfaction, and Consumer Loyalty of NWE Label Online Shop

By Ishmah Muslimah

Abstract

One of the fast growing online businesses is the online shop NWE Label, whose business development is highly dependent on the growth rate of consumers who buy products at NWE Label. However, currently there is a problem with NWE Label consumer loyalty, namely the willingness to recommend which is indicated by the decreasing number of product ratings on the Shopee NWE Label account. So that the formulation of the problem in this study is whether service quality and customer satisfaction affect consumer loyalty to the online shop NWE Label. The purpose of this study was to prove and analyze the effect of service quality, customer satisfaction on customer loyalty online shop NWE Label. In this study using quantitative data with a population, namely online shop consumers NWE Label. With a sample of 100 consumers who have shopped at the NWE Label online shop more than once and purposive sampling is the method. The analysis technique uses Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The results showed that the variable service quality and customer satisfaction had a positive and significant effect on the loyalty of online shop consumers at NWE Label. The limitation of this study is the lack of knowledge of respondents about the questionnaire statements so that the results obtained by researchers are biased.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, customer loyalty*

Analisis Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen *Online Shop* NWE Label

Oleh Ishmah Muslimah

Abstrak

Salah satu bisnis *online* yang berkembang pesat yaitu *online shop* NWE Label yang perkembangan usahanya sangat dilihat dari laju kenaikan konsumen NWE Label. Namun saat ini terjadi masalah pada loyalitas konsumen NWE Label, yaitu kesediaan merekomendasikan yang ditunjukkan dengan jumlah penilaian produk di akun Shopee NWE Label yang mengalami penurunan. Sehingga rumusan masalah yang ditetapkan yaitu apakah kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen *online shop* NWE Label. Tujuan dari penelitian yaitu untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen *online shop* NWE Label. Jenis data yang digunakan ialah jenis data kuantitatif dengan populasi yaitu konsumen *online shop* NWE Label. Dengan sampel sebanyak 100 konsumen yang pernah berbelanja di *online shop* NWE Label lebih dari satu kali dan *purposive sampling* sebagai metodenya. Teknik analisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan *software SmartPLS 3.0*. Hasil yang didapatkan menunjukkan hasil yaitu variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen *online shop* NWE Label. Keterbatasan penelitian ini yaitu kurangnya pengetahuan responden mengenai pernyataan kuesioner sehingga hasil yang didapatkan peneliti menjadi bias.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen