

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
ON CUSTOMER SATISFACTION E-COMMERCE SOCIOLLA***

by Faradilah Meida

Abstract

This study aims to analyze and prove whether there is an influence between service quality and trust on customer satisfaction. This research method is quantitative and the sample of Sociolla E-commerce consumers spread in DKI Jakarta province is 100 respondents. The data analysis technique used descriptive analysis and inferential analysis using SmartPLS analysis. The results showed that service quality affected customer satisfaction. Trust does not affect customer satisfaction. And together the variables of service quality and trust influence customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, trust, customer satisfaction, and E-commerce Sociolla.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
E-COMMERCE SOCIOLLA**

Oleh Faradilah Meida

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan dalam menganalisis dan membuktikan apakah terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini yaitu kuantitatif serta sample konsumen E-commerce Sociolla yang tersebar di provinsi DKI Jakarta sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial menggunakan analisis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dan secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan E-commerce Sociolla.