

ABSTRAK

Shopee merupakan salah satu *marketplace* jual beli yang kini banyak diminati oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti mengenai pengaruh Kemudahan Transaksi, Variasi Fitur, dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan data diperoleh langsung dari responden dengan penyebaran kuisioner. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan Kemudahan Transaksi dengan nilai (t-hitung 3,039 > t-tabel 1,984, dan nilai signifikan 0,003 < 0,05), Variasi Fitur dengan nilai (t-hitung 2,341 > t-tabel 1,984, dan nilai signifikan 0,021 < 0,05), dan Keamanan Transaksi dengan nilai (t-hitung 3,718 > t-tabel 1,984, dan nilai signifikan 0,000 < 0,05) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee pada warga Villa Sukajaya Indah, Sukarami Kota Palembang. Serta ketiga variabel secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan dengan nilai (f-hitung 7,591 > f-tabel 2,700, dan nilai signifikan 0,000 < 0,05) terhadap Loyalitas Pelanggan Shopee pada warga Villa Sukajaya Indah, Sukarami, Palembang.

Kata Kunci: Kemudahan Transaksi, Variasi Fitur, Keamanan dan Loyalitas

ABSTRACT

Shopee is a buying and selling marketplace that is now in great demand by the public. This research was conducted to examine the influence of Transaction Ease, Feature Variation, and Transaction Security on Shopee Customer Loyalty. This research is a type of quantitative research. The sampling method uses purposive sampling technique. The sample used was 100 respondents. The data used is primary data which is data obtained directly from respondents by distributing questionnaires. Based on the results of the hypothesis test, it shows Ease of Transactions with a value ($t\text{-count } 3.039 > t\text{-table } 1.984$, and a significant value of $0.003 < 0.05$), Feature Variation with a value ($t\text{-count } 2.341 > t\text{-table } 1.984$, and a significant value of $0.021 < 0.05$), and Transaction Security with a value ($t\text{-count } 3.718 > t\text{-table } 1.984$, and a significant value of $0.000 < 0.05$) has a positive and significant influence on Shopee Customer Loyalty among residents of Villa Sukajaya Indah, Sukarami, Palembang City. And the three variables together have a significant and influential value ($f\text{-count } 7.591 > f\text{-table } 2.700$, and significant value $0.000 < 0.05$) on Shopee Customer Loyalty among residents of Villa Sukajaya Indah, Sukarami, Palembang.

Keywords: Ease of Transactions, Variety of Features, Security and Loyalty