

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *INFORMATION QUALITY, PRIVACY, SECURITY, PRODUCT VARIETY, DAN DELIVERY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA *CUSTOMER LOYALTY* DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN DI TOKOPEDIA

(xiv + 102 halaman + daftar pustaka + lampiran)

Dengan Kemajuan Teknologi pada saat ini juga membuat kegiatan berbelanja *online* menjadi lebih mudah dan praktis sehingga membuat masyarakat lebih memilih untuk berbelanja dan membeli kebutuhannya di *online* dibandingkan langsung datang ke toko fisik. Hal ini dapat memberikan kesempatan dan membuka peluang bagi pelaku usaha yang ingin membuka usahanya di *E-commerce*. *E-commerce* di Indonesia yang semakin maju pada saat ini salah satunya adalah Tokopedia. Penelitian ini meneliti variabel *Information Quality, Privacy, Security, Product Variety, Delivery, Customer Satisfaction, dan Customer Loyalty*. Pada penelitian ini menggunakan penelitian dengan jenis penelitian deskriptif dan jenis data kuantitatif. Peneliti membagikan kuesioner penelitian dengan menggunakan aplikasi *Google Form* kepada 384 responden menggunakan metode penarikan *purposive sampling*. Peneliti membagikan kuesioner kepada orang yang pernah bertransaksi di *E-commerce* Tokopedia. Peneliti menganalisis data dengan menggunakan aplikasi Smart-PLS dengan hasil penelitian *Information Quality* berpengaruh positif pada *Customer satisfaction*, *Privacy* tidak berpengaruh positif pada *customer satisfaction*, *security* berpengaruh positif pada *customer satisfaction*, *Product variety* berpengaruh positif pada *customer satisfaction*, *delivery* berpengaruh positif pada *customer satisfaction*, *information quality* berpengaruh positif terhadap *customer loyalty*, dan *customer satisfaction* berpengaruh positif pada *customer loyalty*. Penelitian ini dilakukan dalam waktu 3 bulan, yaitu September-November 2021.

Referensi: 48

Kata Kunci: *E-commerce, Information Quality, Privacy, Security, Product Variety, Delivery, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*.