

ABSTRAK

Reza Mohammad Lubis 00000016188

PENGARUH PENINGKATAN KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN TERHADAP INOVASI *E-COMMERCE* DAN KUALITAS PELAYANAN LAZADA DI JABODETABEK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Customer Satisfaction* (Kepuasan Konsumen) dan *Customer Loyalty* (Loyalitas Konsumen) terhadap *E-Commerce Innovation* (Inovasi *E-Commerce*) dan *E-Service Quality* (Kualitas Pelayanan) Lazada di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS 3.2.9 untuk mengukur *outer model* dan *inner model*. *Outer model* terdiri dari uji validitas, diskriminan. *Inner model* terdiri dari uji multikolinearitas, R^2 , Q^2 , F^2 , dan *P-Value*. Penelitian ini memperoleh data dari 33 data *pre-test* dan 154 data *actual* yang diperoleh dari responden yang merupakan konsumen Lazada dari Jabodetabek. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *E-Commerce Innovation* tidak memiliki arah pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, *E-Commerce Innovation* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*, *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*, *E-Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty*, *E-Commerce Innovation* tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan yang diperkuat oleh kepuasan konsumen, dan *E-Service Quality* memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan yang diperkuat oleh kepuasan konsumen.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Customer Loyalty, E-Commerce Innovation, E-Service Quality.*