

ABSTRAK

Mohammad Raka Pratama Nugraha, NIM. 3402200141. “Pengaruh *Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Platform ALFAGIFT Di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis).” Di bawah bimbingan Bapak Dr. Nana Darna, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan Ibu Hj. Nina Herlina, Ir., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pengguna Platform ALFAGIFT Di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini : (1) Bagaimana Pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Platform ALFAGIFT di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis (2) Bagaimana Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Platform ALFAGIFT di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis (3) Bagaimana Pengaruh *Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Platform ALFAGIFT di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis. Adapun tujuan dalam penelitian ini : 1). Mengetahui pengaruh *Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Platform ALFAGIFT di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis. 2). Mengetahui pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Platform ALFAGIFT di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis. 3). Mengetahui pengaruh *Trust* dan *E-Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan pada pengguna Platform ALFAGIFT di Daerah Kelurahan Kertasari Ciamis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa : 1). Terdapat pengaruh positif antara *Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan 2). Terdapat pengaruh positif antara *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan. 3). Terdapat pengaruh positif antara *Trust* dan *E-Service Quality* terhadap Loyalitas Pelanggan. Diharapkan agar perusahaan untuk lebih mempertahankan loyalitas pelanggan agar konsumen tidak beralih ke produk pesaing dengan cara meningkatkan *trust* (kepercayaan) dan *e-service quality* (kualitas layanan elektronik) pada platform ALFAGIFT.

Kata Kunci : *Trust*, *E-Service Quality*, Loyalitas Pelanggan