

ABSTRAK

Sauma Fitra Annisa. 3402220327. Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pembayaran belanja elektronik terhadap kepuasan pelanggan (Studi Terhadap Konsumen Toko Sembako Nastiti Swalayan di Ciamis). Dibawah bimbingan Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini, S.E.,M.M (Pembimbing I), dan Ibu Anisa Lisara, S.Pd., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pembayaran belanja elektronik terhadap kepuasan pelanggan (Studi Terhadap Konsumen Toko Sembako Nastiti Swalayan di Ciamis). 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Sembako Nastiti Swalayan ? 2) Bagaimana Pengaruh pengalaman pembayaran belanja elektronik terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Sembako Nastiti Swalayan ? 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan pengalaman pembayaran belanja elektronik terhadap kepuasan pelanggan di Toko Sembako Nastiti Swalayan ? metode yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 190 konsumen dan sample dalam penelitian ini diambil sebanyak 65 orang. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, uji t, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi berganda dan uji F. Dan hasil penelitian dari pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman belanja elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Nastiti Swalayan Baregbeg dengan besarnya pengaruh 42,82% sedangkan 57,18% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Diharapkan bagi perusahaan Nastiti Swalayan Baregbeg senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan belanja elektronik dengan pelanggan agar keputusan pembelian terus meningkat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, belanja elektronik, kepuasan pelanggan.