

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN DISKON TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI MINAT BELI ULANG PADA SHOPEEFOOD DI BANDAR LAMPUNG**

**Oleh :**

**Tri Hutami Hastuti**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Diskon terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Minat Beli Ulang pada ShopeeFood di Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data menggunakan metode *field research* dengan cara turun langsung ke lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan ShopeeFood di Bandar Lampung dengan jumlah sampel sebanyak 170 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menemukan bahwa Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang, Diskon berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang, Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Diskon tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Minat Beli Ulang berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Minat Beli Ulang dan Diskon tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Minat Beli Ulang.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Elektronik, Diskon, Minat Beli Ulang, Loyalitas Pelanggan.

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND DISCOUNTS ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY INTENTION TO REPURCHASE ON SHOPEE FOOD IN BANDAR LAMPUNG**

**By:**

**Tri Hutami Hastuti**

This study aims to determine the effect of electronic service quality and discounts on customer loyalty mediated by repurchase intention on shopeefood in Bandar Lampung. This type of quantitative causality research used primary data. The population was Shopee Food customers in Bandar Lampung, with a sample of 170 people. The data analysis method used is partially least square (PLS). The study's results prove that service quality affect repurchase intention, discounts affect repurchase intention, electronic service quality affect customer loyalty, repurchase intention affect customer loyalty, and electronic service quality affect customer loyalty through repurchase intention.

**Keywords:** Eelectronic Service Quality, Discount, Repurchase Intention, Customer Loyalty.