

## ABSTRAK

### **Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce Shopee Di Bandar Lampung**

**Oleh**

**Nurul Fatimah**

[fatimahn478@gmail.com](mailto:fatimahn478@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi harga, citra merek, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Shopee di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar dengan teknik purposive sampling yang melibatkan 160 responden yang merupakan pengguna Shopee di Bandar Lampung yang telah melakukan pembelian E-Commerce Shopee secara berulang sebanyak 4 sampai 7 kali. Metode analisis data dilakukan menggunakan Regresi Linier Berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga, citra merek, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini mengindikasikan bahwa Shopee perlu menerapkan strategi harga yang kompetitif, memperkuat citra merek, dan meningkatkan kualitas layanan untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** *Persepsi Harga, Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, E-Commerce, Shopee*

## ABSTRACT

### **The Influence of Price Perception, Brand Image, and Service Quality on Customer Loyalty in Shopee E-Commerce in Bandar Lampung**

**By**

**Nurul Fatimah**

[fatimahn478@gmail.com](mailto:fatimahn478@gmail.com)

This study aims to determine the effect of price perception, brand image, and service quality on customer loyalty to Shopee in Bandar Lampung. The research uses a quantitative method, with data collected through questionnaires distributed using a purposive sampling technique involving 160 respondents who are Shopee users in Bandar Lampung and have made repeated purchases on the Shopee E-Commerce platform between 4 to 7 times. The data analysis method employed is Multiple Linear Regression using SPSS version 26. The results show that price perception, brand image, and service quality have a positive and significant effect on customer loyalty, both partially and simultaneously. These findings indicate that Shopee needs to implement competitive pricing strategies, strengthen brand image, and improve service quality to maintain and enhance customer loyalty.

**Keywords:** *Price Perception, Brand Image, Service Quality, Customer Loyalty, E-Commerce, Shopee*