

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepercayaan dan kepuasan transaksi pembelian *online* terhadap loyalitas pelanggan *E-commerce* Shopee. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode kuisioner, Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah responden yang sangat besar dan tidak terbatas (*infinite*) dalam penggunaan *E-commerce* Shopee. Sampel yang diambil sebesar 96 responden dengan menggunakan perhitungan *Lamashow*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* dengan *sampling incidental* yaitu berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan dan Kepuasan transaksi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Kepercayaan, Kepuasan Transaksi, Loyalitas Pelanggan

## ***ABSTRACT***

This research aimed to examine the effect of trust and transaction satisfaction of online buying on customers' loyalty of Shopee E-commerce. Moreover, the research was quantitative. Furthermore, the population was unknown as the number of respondents were infinity in the use of Shopee E-commerce. Therefore, the Lameshow formula was used. In line with that, there were 96 respondents as the sample. Additionally, the data collection technique used non-probability sampling with accidental sampling as its sampling technique. The accidental sampling was used as the researcher met accidentally and fulfilled the criteria as samples. In addition, the data analysis technique used multiple regression.

The research result concluded that both trust and transaction satisfaction had a significant effect on customers' loyalty.

**Keywords:** Trust, Transaction Satisfaction, Customers' Loyalty



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day—

09/07/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd.

STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia