

ABSTRAKSI

Naskah Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Pengguna Layanan Premium Aplikasi Spotify)” oleh Vika Lestari, Nomor Induk Mahasiswa 152170038, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Dosen pembimbing I Humam Santosa Utomo dan dosen pembimbing II Didik Indarwanta.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2017-2020 yang sedang atau pernah menggunakan layanan premium aplikasi Spotify. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 65 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis teknik sampling jenuh yaitu seluruh populasi menjadi sampel. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan inferensial. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z) dengan t-statistik sebesar 5,468 dan nilai sig sebesar 0,000. Harga (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Z) dengan t-statistik sebesar 6,252 dan nilai sig sebesar 0,000. Kualitas Layanan Elektronik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan t-statistik sebesar 2,247 dan nilai sig sebesar 0,025. Harga (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan t-statistik sebesar 3,967 dan nilai sig sebesar 0,000. Kepuasan (Z) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) dengan t-statistik sebesar 2,532 dan nilai sig sebesar 0,012. Kualitas Layanan Elektronik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) dengan t-statistik sebesar 2,394 dan nilai sig sebesar 0,017. Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepuasan (Z) dengan t-statistik sebesar 2,124 dan nilai sig sebesar 0,034.

Spotify diharapkan dapat memperbaiki Kualitas Layanan Elektronik untuk meningkatkan Kepuasan yang dapat berdampak pada Loyalitas pengguna layanan premium dengan cara menguatkan sistem keamanan atas informasi data pengguna, tanggap terhadap setiap keluhan, serta pemberian jaminan yang

memadai apabila layanan tidak sesuai. Spotify dapat memperhatikan ulang Harga paket yang ditawarkan untuk meningkatkan Kepuasan yang dapat berdampak pada Loyalitas pengguna layanan premium dengan memberikan alternatif paket dengan harga yang mudah dijangkau serta membandingkan dengan harga yang ditawarkan oleh pesaing. Spotify juga dapat meningkatkan Kepuasan yang dapat berdampak pada Loyalitas pengguna layanan premium dengan cara memberikan kinerja layanan yang baik pada situsnya agar sesuai dengan harapan pengguna.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Harga, Kepuasan, dan Loyalitas.