

**THE EFFECT OF MOBILE SHOPPING SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION  
(Survey on Tokopedia Mobile Site Customers in Yogyakarta City)**

ELVIKA CITRA ANDINI

NIM : 141180007

[elvika.citraandini11@gmail.com](mailto:elvika.citraandini11@gmail.com)

Management Student

Faculty of Economics and Business UPN “Veteran” Yogyakarta

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and analyze the effect of mobile shopping service quality on customer loyalty mediated through customer satisfaction. This research is survey research, with the data collection tool is a questionnaire. The population in this study are customers who use the Tokopedia mobile site in the city of Yogyakarta. The data used in this study is primary data obtained from the answers of 130 respondents with purposive sampling method. The data analysis method used in this study is the PLS (Partial Least Square) modeling reflective multidimensional construct (Second Order Construct) with the help of the SmartPLS for Windows application version 3.3 The results of the study found that: 1) mobile shopping service quality had a positive and insignificant effect on customer loyalty, 2) mobile shopping service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, 3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, 4) customer satisfaction is able to mediate the effect of mobile shopping service quality on customer loyalty at the Tokopedia mobile site in Yogyakarta City.*

**Keywords:** *Mobile Shopping Service Quality, Mobile Commerce, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

**PENGARUH *MOBILE SHOPPING SERVICE QUALITY* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN  
PELANGGAN  
(Survey pada Pelanggan *Mobile Site* Tokopedia di Kota Yogyakarta)**

ELVIKA CITRA ANDINI

NIM : 141180007

[elvika.citraandini11@gmail.com](mailto:elvika.citraandini11@gmail.com)

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *mobile shopping service quality* terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian survey, dengan alat pengumpulan datanya adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan *mobile site* Tokopedia di Kota Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 130 responden dengan metode *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan PLS (*Partial Least Square modeling reflective multidimensional construct (Second Order Construct)*) dengan bantuan aplikasi SmartPLS for Windows versi 3.3 Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) *mobile shopping service quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 2) *mobile shopping service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, 4) kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh *mobile shopping service quality* terhadap loyalitas pelanggan *mobilesite* Tokopedia di Kota Yogyakarta.

Kata Kunci : *Mobile Shopping Service Quality*, *mobile commerce*, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan