

INTISARI

Perkembangan internet di Indonesia membuat jumlah pengguna internet di Pulau Jawa adalah yang paling tinggi. Banyak masyarakat yang beralih untuk belanja secara daring terutama untuk membeli produk fesyen dan membuat jumlah toko daring di Indonesia mengalami pertumbuhan. Meningkatnya toko daring menciptakan persaingan antara toko daring, serta membuat konsumen dapat berpindah secara bebas ke toko daring yang lain untuk membandingkan harga dan produk yang sama sebelum melakukan pembelian. Sehingga loyalitas menjadi masalah yang penting bagi pelaku bisnis daring.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh efisiensi pengiriman dan desain situs web pada kepuasan, pengaruh desain situs web, privasi daring, keamanan daring, dan kepuasan pada kepercayaan, serta pengaruh kepuasan dan kepercayaan pada loyalitas konsumen di Lazada. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 320 responden. Hasil menunjukkan bahwa konsumen menganggap situs web yang memiliki kecepatan dalam pengiriman dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan pengaruh positif pada loyalitas konsumen. Selain itu keamanan daring situs web yang mampu menjaga data personal konsumen dapat meningkatkan rasa kepercayaan konsumen sehingga konsumen akan loyal terhadap Lazada. Faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen adalah efisiensi pengiriman, kepuasan dan kepercayaan.

Kata kunci: Efisiensi pengiriman, desain situs web, privasi daring, keamanan daring, kepuasan, kepercayaan, loyalitas dan belanja daring.

ABSTRACT

The development of internet in Indonesia make the number of internet users in Java is the highest users. Many people are switching to buy fashion products in online shop and make the number of online stores in Indonesia are grow. Increase in that online stores create competition to other online stores, and make consumers move freely to other online stores to compare prices and similar products before making a decision to purchase. So, loyalty becomes an important issue for the online business.

This research is intended to know the effect of delivery efficiency and website design on the satisfaction, the influence of website design, online privacy, online security, and satisfaction on trust, and the influence of satisfaction and trust in consumer loyalty in Lazada. Sample determination was done by purposive sampling technique. The sample used in this study about 320 respondents. The results show that consumers consider websites that have speed in delivery can increase satisfaction and give a positive influence on consumer loyalty. In addition, online security on websites that are able to maintain personal data consumers can increase the sense of consumer trust so that consumers will be loyal to Lazada. The most dominant factors in influencing consumer loyalty are delivery efficiency, satisfaction and trust.

Keywords: Delivery efficiency, website design, online privacy, online security, satisfaction, trust, loyalty and online shopping.