

ABSTRACT

The development of online business in Indonesia is currently showing an improvement for the better the industrial era 4.0, a lot of Indonesians choose to shop online. Indonesia, namely reaching 8.8% per year until 2017. This study analyzes the effect of service quality, trust, and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as the mediation. This research with quantitative methods, the sample collection technique in this study was purposive sampling by distributing questionnaires to 152 people. Data were analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Square. This study found that brand image had an influence on customer satisfaction and made customers use services repeatedly, serviced quality and customer trust did not affect customer satisfaction and did not make customers use services repeatedly.

Keywords: *Service Quality, Customer Trust, Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

ABSTRAK

Perkembangan bisnis online di Indonesia sekarang ini menunjukkan peningkatan kearah lebih baik, di era industri 4.0 semakin banyak orang Indonesia yang memilih berbelanja secara online. Indonesia yaitu mencapai 8,8% per tahun hingga tahun 2017. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, citra merek terhadap kesetiaan pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasinya. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif, teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan menyebar kuesioner kepada 152 orang. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square*. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa citra merek memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan membuat pelanggan menggunakan jasa secara berulang namun kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan tidak membuat pelanggan menggunakan jasa berulang.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan*