ABSTRAK

Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil survey *Top Brand Index* yang menduduki peringkat pertama dari tahun 2021 sampai 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, harga dan *word of mouth (WOM)* terhadapa loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada *e-commerce* Shopee. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling.* Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengguna *e-commerce* Shopee di seluruh Indonesia dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 97. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan IBM SPSS v.26. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *word of mouth (WOM)* berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan kepercayaan dan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas pelayanan, harga dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kepercayaan dan *word of mouth (WOM)* tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan kepuasan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan, harga, *word of mouth (WOM)* terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepercayaan, harga, *word of mouth (WOM),*

kepuasan, loyalitas

***ABSTRACT***

*Shopee is one of the e-commerce sites that is popular with Indonesian people. This can be seen based on the results of the Top Brand Index survey which ranked first from 2021 to 2023. This research aims to determine and test the influence of service quality, trust, price and word of mouth (WOM) on customer loyalty which is mediated by customer satisfaction on ecommerceShopee. The research method used in this research is a quantitative method. The sample collection technique uses a nonprobability sampling technique using the Accidental Sampling method. The population used in this research is Shopee e-commerce users throughout Indonesia with a sample size of 97. The data analysis technique uses multiple linear regression using IBM SPSS v.26. The results of this research are that service quality, word of mouth (WOM) has a positive effect on satisfaction, while trust and price have no effect on satisfaction. Service quality, price and satisfaction have a positive effect on customer loyalty, while trust and word of mouth (WOM) have no effect on customer loyalty, and satisfaction is able to mediate the effect of service quality, price, word of mouth (WOM) on customer loyalty and satisfaction. mediates the influence of trust on customer loyalty.*

***Keywords:*** *service quality, trust, price, word of mouth (WOM), satisfaction, loyalty*