



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EMOSI TERHADAP PEMBELIAN IMPULSIF DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI PADA KONSUMEN ZALORA.CO.ID DI KOTA BANDA ACEH)

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan emosi terhadap pembelian impulsif dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi pada konsumen zalora.co.id di kota Banda Aceh. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen zalora.co.id di kota Banda Aceh. Metode penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian. Purposive sampling digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Metode analisis Path Analysis (Analisis Jalur) digunakan sebagai metode analisis untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel yang terlibat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan emosi berpengaruh terhadap pembelian impulsif, kualitas layanan dan emosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh terhadap pembelian impulsif, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pembelian impulsif, emosi berpengaruh terhadap pembelian impulsif, emosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu diperoleh hasil bahwa kepuasan pelanggan memediasi secara parsial pengaruh dari kualitas layanan terhadap pembelian impulsif, dan kepuasan pelanggan memediasi secara parsial pengaruh emosi terhadap pembelian impulsif.