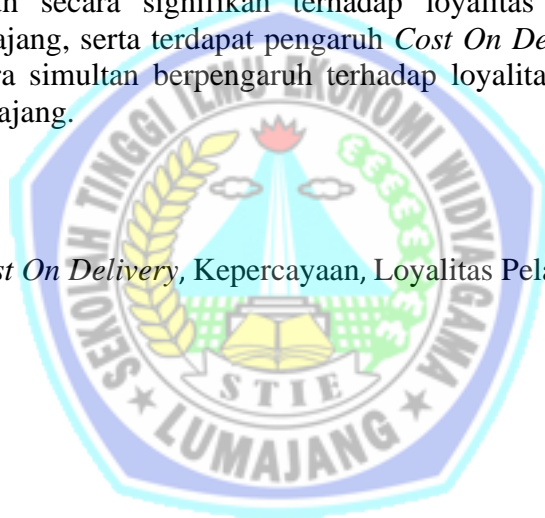


ABSTRAK

Pada era modern banyak yang menggunakan jasa online dan Lazada banyak diminati oleh masyarakat terutama masyarakat Lumajang. Selain melayani fitur *Cost On Delivery*, Lazada memiliki layanan gratis ongkir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *Cost On Delivery* Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Lazada Di Lumajang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Lazada di Kabupaten Lumajang. Jumlah sampel dalam sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini bahwa secara parsial *Cost On Delivery* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Lazada di Kabupaten Lumajang dan secara parsial kepercayaan pelanggan memiliki hasil yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Lazada di kabupaten Lumajang, serta terdapat pengaruh *Cost On Delivery* dan kepercayaan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Lazada di Kabupaten Lumajang.

Kata kunci : *Cost On Delivery*, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan



ABSTRACT

In the modern era, many use online services and Lazada is in great demand by the public, especially the Lumajang community. In addition to serving the Cost On Delivery feature, Lazada has free shipping services. The purpose of this study was to determine the role of Cost On Delivery and its influence on customer loyalty Lazada in Lumajang. The population in this study were Lazada users in Lumajang Regency. The number of samples in as many as 60 respondents. The sampling technique used in this research is Non Probability Sampling. The data collection method used in this study uses a questionnaire and literature study. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results in this study that partially Cost On Delivery does not have a significant effect on Lazada customer loyalty in Lumajang Regency and partially customer trust has positive results and has a significant effect on Lazada customer loyalty in Lumajang Regency, and there is an effect of Cost On Delivery and customer trust simultaneously affects the loyalty of Lazada customers in Lumajang Regency.

Keywords: Cost On Delivery, Trust, Customer Loyalty

