

ABSTRAK

Indonesia menjadi salah satu negara yang mengalami peningkatan pengguna *e-commerce* yang cukup pesat, hal ini terjadi karena perubahan pola dalam penggunaan akses internet serta meningkatnya pengguna *e-commerce* di Indonesia. Faktanya saat ini umumnya kegiatan pemasaran dan proses jual beli dilakukan melalui telpon genggam, salah satu penyedia jasa *e-commerce* adalah Tiktokshop. Pada Tahun Pengguna Tiktok shop mencapai 87,9 juta yang diantaranya 52,6 persen adalah perempuan dan 47,4 persen lainnya adalah pengguna laki-laki. Pengguna Tik Tok di seluruh dunia juga cenderung terus mengalami peningkatan sejak awal 2020 hingga awal 2022, meskipun angka nya sempat sedikit mengalami penurunan pada kuartall 2020. Dilihat berdasarkan wilayahnya, Pengguna Tik Tok paling banyak adalah Asia Pasifik (Selain Tiongkok dan India), dengan jumlah mencapai 313 juta pengguna pada 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *service quality* terhadap *customer complaints* dan *customer loyalty* bagi pelanggan website *e-commerce* Tiktok Shop. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan kasual. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner menggunakan google form dan hasil data diolah menggunakan *software* Smart-PLS 3.2.9 dan SPSS 25.0. Sebagai alat uji validitas dan uji reabilitas.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pertanyaan penelitian terbukti valid dan reliabel untuk dijadikan sebagai alat ukur penelitian. Adapun data responden yang harus didapatkan yaitu sebanyak 262 responden.

Kata Kunci: *Customer Complaints, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, E-Commerce, Service Quality, SmartPLS, Tik Tok Shop*