

## **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi komunikasi seperti media sosial saat ini berperan penting dalam menerapkan pelayanan yang terbaik demi terwujudnya tujuan perusahaan terutama pada toko buku online Redaksi Loveable yang memanfaatkan kehadiran media sosial dalam bisnisnya untuk terhubung dengan lebih banyak konsumennya melalui promosi hingga pelayanan demi mendapatkan kualitas layanan yang prima. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh media sosial dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan toko buku online redaksi loveable. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, sedangkan jenis penelitian adalah deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci: Media Sosial, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*The advancement of communication technology such as social media is play an important role in implementing the best service for the realization of a company goals especially in the online bookstore Redaksi Loveable especially in the online bookstore Redaksi Loveable which utilizes the presence of social media in its business to connect with more consumers through promotion to service in order to get excellent quality of service. This research aims to find out the influence of social media and the quality of service on the customer satisfaction of redaksi loveable. The method used in this study is survey, while the type of research is descriptive analysis. The results showed that social media and quality of service affect customer satisfaction both partially and simultaneously.*

***Keywords: Social Media, Quality of Service, Costumer Satisfaction***