

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *E-Service quality* terhadap *E-Customer Loyalty* melalui *E-Customer Satisfaction* (Studi pada pelanggan toko online Lazada.co.id). Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan toko online Lazada. Dalam penelitian ini sampel berjumlah 105 responden yang dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dengan syarat pembelian lebih dari satu kali dalam setahun. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei dengan kuisioner. Alat untuk menganalisis data yaitu dengan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 21.0 *for windows*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa *E-Service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*, *E-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*, *E-Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*, dan *E-Customer Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Loyalty*.

Adapun saran yang diberikan kepada perusahaan, bahwasannya kualitas pelayanan sangatlah penting bagi perusahaan, namun kepuasan pelanggan juga tidak kalah pentingnya agar pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan keuntungan perusahaan secara maksimal. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah sampel agar memperoleh hasil yang lebih representatif dan melakukan wawancara untuk mendapatkan hasil yang lebih kaya dan lebih komprehensif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan elektronik, Kepuasan Pelanggan elektronik, dan Loyalitas pelanggan elektronik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of E-Service quality on E-Customer Loyalty through E-Customer Satisfaction (Study on Lazada.co.id online store customers). The subjects in this study were Lazada online shop customers. In this study, the sample amounted to 105 respondents who were selected using purposive sampling technique with purchase terms more than once a year. The data collection technique in this study is to use a survey method with a questionnaire. The tool for analyzing data is SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) version 21.0 for Windows.

Based on the analysis that has been done, the results show that E-Service Quality has a significant effect on E-Customer Loyalty, E-service quality has a significant effect on E-Customer Satisfaction, E-Customer Satisfaction has a significant effect on E-Customer Loyalty, and E-Customer Satisfaction is able to mediate the effect of E-Service Quality on E-Customer Loyalty.

As for the advice given to the company, the quality of service is very important for the company, but customer satisfaction is also important so that customers remain loyal to the company so that the company can maximize the company's profits. For the next researcher, they are expected to add samples to obtain more representative results and conduct interviews to get richer and more comprehensive results.

Keywords: Electronic Service Quality, Electronic Customer Satisfaction, and Electronic Customer Loyalty.