ABSTRAK

Nanang Rinaldo 2014/14059150 : **Pengaruh Technology Acceptance Factor, Website Quality Terhadap E-customer Loyalty yang di mediasi oleh E-customer satisfaction pada Konsumen Tokopedia di Kota Padang**

Pembimbing : Abror S.E, M.E, PhD

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1)Pengaruh *Technology Acceptance Factor* terhadap *E-customer Satisfaction* pada Tokopedia di Kota Padang, (2) Pengaruh *Web Service Quality* terhadap *E-customer Satisfaction* pada Tokopedia di Kota Padang, (3) pengaruh *E-customer Satisfaction* terhadap *E-customer Loyalty* pada Tokopedia di Kota Padang, (4) Pengaruh *Technology Accceptance Factor* terhadap *E-customer Loyalty* pada Tokopedia di Kota Padang, (5) Pengaruh *Web Service Quality* terhadap *E-customer loyalty* Pada Tokopedia di Kota Padang, Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kausatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat kota padang yang pernah melakukan pembelian menggunakan Tokopedia. Sedangkan jumlah sampel penelitian di tentukan berdasarkan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dibatasi 200 orang.Sedangkan Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder Anilisis data menggunakan Program Smart PLS Versi 3.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Technology Acceptance Factor* tidak berpengaruh positif terhadap *E-customer Satisfaction* pada Tokopedia di Kota Padang, (2) *Web Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-customer Satisfaction* pada Tokopedia di Kota Padang, (3) *E-customer satisfaction* tidak berpengaruh positif terhadap *E-customer Loyalty* pada Tokopedia di Kota Padang, (4) *Technology Accceptance Factor* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-customer loyalty* pada Tokopedia di Kota Padang, (5) *Web Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *E-customer loyalty* Pada Tokopedia di Kota Padang.

Kata Kunci: *Technology Accceptance Factor, Web Service Quality* terhadap *E-customer loyalty* mediasi *E-customer Satisfaction*