

## ABSTRAK

### Pengaruh E-Service Quality, E-Trust dan E-Satisfaction terhadap E-Loyalty Pada Pengguna Aplikasi Belanja Online Shopee

Oleh: Dani Okta Melani

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* pada pengguna Shopee. (2) Pengaruh *e-trust* terhadap *e-satisfaction* pada pengguna Shopee (3) Pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* pada pengguna Shopee di. (4) Pengaruh *e-trust* berpengaruh terhadap *e-loyalty* pada pengguna Shopee. (5) Pengaruh *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pada pengguna Shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna Shopee dan sampel pada penelitian ini adalah pengguna Shopee yang sudah berbelanja lebih dari satu kali. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 217 responden. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online dan pengolahan data dilakukan melalui software SmartPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *E-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pada pengguna Shopee. (2) *E-trust* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pada pengguna Shopee. (3) *E-service quality* tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap *e-loyalty* pada pengguna Shopee. (4) *E-trust* tidak berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap *e-loyalty* pada pengguna Shopee. (5) *E-satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* pada pengguna Shopee. serta *e-service quality* dan *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* pada pengguna Shopee.

Kata Kunci: **Kualitas Layanan Elektronik, Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik**

## ABSTRACT

Dani Octa Melani (2017/17059231) : *The Influence of E-service Quality,*