

ABSTRAK

Mela Fajira

Mela Fajira 16059102/2016 : Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Customer Loyalty* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pelanggan GOJEK di Kota Padang.

Dosen Pembimbing : Astri Yuza sari SE, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pengaruh e-service quality, terhadap tingkat tingkat loyalitas konsumen dalam menggunakan aplikasi Gojek di Kota Padang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi. Hasil dari penelitian adalah (1) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara e-service quality terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi Gojek di Kota Padang. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan aplikasi Gojek di Kota Padang. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara e-service quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi dalam menggunakan aplikasi Gojek di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna aplikasi transportasi online Gojek di kota Padang yang jumlahnya tidak dapat diketahui. Teknik pengambilan sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Chocran sehingga diperoleh sampel berjumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan smart PLS3.

Kata kunci: Kualitas layanan elektronik, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan