

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI LAYANAN GO-JEK
DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

TRI ANDIKA

Teknologi informasi di dalam perekonomian suatu negara memiliki peran yang penting, karena dengan kemajuan teknologi informasi akan meningkatkan kemampuan produktivitas dunia industri terlebih dari bidang industri kreatif yang berbasis teknologi informasi. Hal tersebut dilihat dengan banyak hadirnya berbagai aplikasi *mobile* di Indonesia baik produk lokal maupun asing dan disetiap tahunnya menunjukkan suatu pertumbuhan yang pesat.

Salah satu sarana di era internet yang seringkali dimanfaatkan dalam aktivitas komunikasi pemasaran maupun pembangunan merek secara *online* adalah aplikasi *mobile*. Berdasarkan data yang diperoleh dari situs berita Tempo.com aplikasi Go-Jek telah diunduh 70 juta kali . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Layanan Go-jek di Bandar Lampung. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini menggunakan 100 responden Masyarakat Kota Bandar Lampung yang menggunakan aplikasi Go-Jek. Metode analisis statistik yang terdiri dari, analisis regresi linier berganda, uji signifikan simultan (uji F), signifikansi parsial uji t), dan analisis determinasi (R²). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Elektronik yaitu Efisiensi, Pemenuhan, Ketersediaan sistem dan Privasi berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Loyalitas. Hasil analisis kuantitatif membuktikan bahwa variabel Pemenuhan (X₂) berpengaruh paling besar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Elektronik, Loyalitas, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON THE LOYALTY OF
GO-JEK SERVICES USERS IN BANDAR LAMPUNG***

By

TRI ANDIKA

Information technology in the economy of a country has an important role, because with the advancement of information technology will increase the productivity capabilities of the industrial world, especially from the field of creative industries based on information technology. This is seen by the many presence of various mobile app in Indonesia both local and foreign products and each year shows a rapid growth.

One of the tools in the internet era that is often used in marketing and brand building communication activities online is a mobile app. Based on data obtained from the Tempo.com news site the Go-Jek application has been downloaded 70 million times. The purpose of this study was to determine the effect of the Quality of Electronic Services on the Loyalty of Users of Go-jek Service Applications in Bandar Lampung. The sampling method uses a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The sample in this study used 100 respondents from the City of Bandar Lampung who used the Go-Jek application. The statistical analysis method consists of, multiple linear regression analysis, simultaneous significant test (F test), partial significance of t test), and determination analysis (R²). The results of this study indicate that the variables of Electronic Service Quality, namely Efficiency, Fulfillment, System Availability and Privacy have a significant positive effect on Loyalty variables. The results of quantitative analysis prove that the Fulfillment variable (X₂) has the greatest effect.

Keyword : E-Servqual, Loyalty, Customer Loyalty.