

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *ONLINE* DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN *ONLINE* PENGGUNA LAYANAN APLIKASI GRAB DI BANDAR LAMPUNG

Oleh
EKO SUSILO

Jasa E-commerce di Indonesia terus berkembang pesat. Dengan banyak bermunculan perusahaan-perusahaan yang menyediakan layanan jasa berbasis online. Menghadapi persaingan yang semakin ketat di antara penyedia jasa online, perusahaan dituntut untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang strategis berhubungan dengan pelayanan guna menghadapi persaingan yang semakin besar dan kompetitif. Bisnis yang berbentuk jasa kualitas layanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan online dan dampaknya terhadap loyalitas *online* pada pelanggan aplikasi Grab.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas dimediasi kepuasan konsumen online pada pengguna layanan aplikasi Grab. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kualitatif. Populasi penelitian adalah konsumen Grab yang sudah menggunakan layanan aplikasi Grab minimal 2 kali seminggu. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probabilty sampling* dengan teknik *proposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner sebanyak 100 responden. Pengujian validitas faktor analisis, uji reabilitas menggunakan *Chonbach alpa* dan uji normalitas data menggunakan *Kolmogrov-Smirnov*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur dengan program SPSS. Hasil penelitian variabel kualitas layanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen online secara tidak langsung di mediasi kepuasan konsumen *online* pada pelanggan aplikasi Grab sebesar 67% sedangkan sisanya 33% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *E-commerce*, Kualitas Layanan elektronik, Kepuasan konsumen *Online*, loyalitas Konsumen *Online*

ABSTRACT

Analysis Influence The Quality Of Services On Consumer Electronics Loyalty Online Mediated Customer Satisfaction Online At The Service Users Application Grab In Bandar Lampung

**By
EKO SUSILO**

E-commerce services in indonesia keeps growing rapidly .With a lot of companies that provide services based services online .To beat the competition that is more strict between online service providers, companies are required to take policies that strategic services in order to survive the competition relating to an increasingly large and competitive. A business that shaped services the quality of services is one of factors affect satisfaction and customer loyalty. Hence , research needs to be the good thing knowing how the influence of the quality of services the customer satisfaction in electronic against online and its impact on loyalty grab customers on the online application.

Research purpose is to find influence on the quality of services electronic loyalty mediated customer satisfaction online at the service users application grab. The research is research causality with a qualitative approach. Population is consumer research grab have used application grab services at least 2 times a week .The sample non-probabilty use of sampling to technique propovise sampling. Engineering data collection with a questionnaire as many as 100 respondents .Testing validity of factor analysis, the reability using chonbach alpa and the normality data using kolmogrov-smirnov. Analysis techniques data using analysis path by SPSS program. Research from the quality of services electronic variable significant of customer loyalty online indirect in mediated customer satisfaction online at grab customers application of 67 % the remaining 33 % influenced by other variables . ~

Keyword: *E-commerce, customer satisfaction online, electronic service quality, customer loyalty, Grap*