

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN
TOKOPEDIA.COM**

(Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran”

Yogyakarta)

Yulia Sari

No. Mhs : 141130188

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan Tokopedia.com. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta yang pernah bertransaksi di Tokopedia.com. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu peneliti mempunyai pertimbangan pribadi dalam memilih individu-individu yang disampel, pertimbangan peneliti dalam memilih kriteria sampel yaitu Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN yang bertransaksi lebih dari 3 kali selama 6 bulan. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisis data penelitian meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan Analisis Path.

Kesimpulan penelitian ini adalah : (1) Terdapat pengaruh langsung kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen pada Tokopedia.com; (2) Terdapat pengaruh langsung kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas