

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-LOYALTY*
YANG DI MEDIASI OLEH VARIABEL *E-SATISFACTION*
(Survey Pada Mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta
Pelanggan Situs *Online* Tiket.com)

ANISA RIZKI NUGRAHENY

NIM: 141140102

anisarnugraheny@gmail.com

Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Pembimbing I : Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si

Pembimbing II : Dra. Anis Siti Hartati, M.Si

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *e-loyalty* yang di mediasi oleh variabel *e-satisfaction*. Survey dilakukan pada mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta pelanggan situs *online* Tiket.com Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil analisis *Partial Least Square* (PLS) menunjukkan hasil yaitu: 1) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, 2) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, 3) *e-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, 4) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*. Pada mahasiswa pelanggan situs *online* Tiket.com di lokasi kampus UPN “Veteran” Yogyakarta.

Kata Kunci: *e-service quality*, *e-satisfaction*, *e-loyalty*, Tiket.com.