

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *WEBSITE DESIGN*, *E-TRUST*, DAN
PERCEIVED RISK TERHADAP *E-SATISFACTION***

(Survei pada Mahasiswa Pengguna Shopee di Sleman dan Kota Yogyakarta)

THERESIA OMIWA OKTARIANI

NIM. 141180011

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

omiwao15@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *e-service quality*, *website design*, *e-trust* dan *perceived risk* terhadap *e-satisfaction* (survei pada mahasiswa pengguna Shopee di Sleman dan Kota Yogyakarta). Jenis penelitian ini yaitu penelitian survei dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pengguna Shopee di Sleman dan Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik sampling berupa *purposive sampling* dengan 100 responden yang merupakan mahasiswa/i berdomisili di Sleman dan Kota Yogyakarta, serta pernah melakukan pembelian di Shopee minimal 2 kali sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis yaitu uji F secara bersama-sama dan uji t secara parsial serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu *e-service quality*, *website design*, *e-trust* dan *perceived risk* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-service quality*, *website design* dan *e-trust* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, sedangkan *perceived risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*.

Kata Kunci: *e-service quality*, *website design*, *e-trust*, *perceived risk*, *e-satisfaction*