

## ABSTRAK

Anggie Dewantari Sukarno, Nomor Mahasiswa 152150077, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Pengaruh *E-service quality* terhadap *E-satisfaction* serta Dampaknya pada *E-loyalty* pada Pengguna M-Tix” (Studi pada Bioskop Cinema XXI Yogyakarta), 2022. Dosen Pembimbing Susanta dan Meilan Sugiyarta.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* serta dampaknya pada *e-loyalty* pada pengguna M-Tix. Ukuran sampel pada penelitian ini sebesar 96 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan *Accidental Sampling* untuk populasi tak terhingga. Teknik analisis menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan menggunakan *Structural Equation Modeling* dengan *software Smart PLS (Partial Least Square)*.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa *E-service quality* berpengaruh terhadap *E-satisfaction* Pengguna M-Tix; *E-service quality* tidak berpengaruh terhadap *E-loyalty* Pengguna M-Tix; *E-satisfaction* berpengaruh terhadap *E-loyalty* Pengguna M-Tix; *E-service quality* berpengaruh terhadap *E-loyalty* melalui *E-satisfaction* Pengguna M-Tix.

Kata kunci : *E-service quality*, *E-satisfaction*, *E-loyalty* dan M-Tix