

## ABSTRAK

Fakhri Zulfikar, Nomor Induk Mahasiswa 152180071, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Angkatan 2021 FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta Pengguna ShopeeFood). Pembimbing I Dr. Humam Santoso Utomo, S.Sos., M.AB dan Pembimbing II Dr. Adi Soeprapto, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *E-Service Quality* dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Angkatan 2021 FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta Pengguna ShopeeFood). Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif angkatan 2021 FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta yang pernah melakukan pembelian pada ShopeeFood minimal 2 kali. Ukuran sampel penelitian ini adalah sebanyak 87 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan SEM-PLS dan Analisis Jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel harga memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, dan variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, ShopeeFood dapat memperbaiki *e-service quality* serta kesesuaian harga dengan layanan agar meningkatkan kepuasan pelanggan yang kemudian juga akan menghasilkan tingginya loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci: *e-Service Quality*, Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**