

## ABSTRAK

Dinda Nur Syafa Putri, Nomor Induk Mahasiswa 152190108, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan MaximBike)”. Dosen Pembimbing I Humam Santosa Utomo dan Dosen Pembimbing II Ida Susi Dewanti.

Penelitian ini dilakukan guna menguji dan menganalisis “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan MaximBike)”. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan jenis teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Responden yang digunakan yaitu sejumlah 97 orang. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z1), Kualitas Layanan Elektronik (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2), Kepuasan Pelanggan (Z1) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2), Kepuasan Pelanggan (Z1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kepercayaan Pelanggan (Z2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kualitas Layanan Elektronik (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Kualitas Layanan Elektronik (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan (Z2) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1), Kualitas Layanan Elektronik (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z1), Kualitas Layanan Elektronik (X) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan (Z2), Kepuasan Pelanggan (Z1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan (Z2).

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan