

ABSTRAKSI

Shiffa Dea Vinandara, Nomor Induk Mahasiswa 152170109, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Trust* serta Dampaknya pada *E-Loyalty* Pelanggan Shopee”. Pembimbing I Dr. Susanta, M.Si. dan Pembimbing II Dr. Sadeli, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* dan *E-Trust* serta dampaknya pada *E-Loyalty* pelanggan Shopee. Pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 120 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan menggunakan *SmartPLS3.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction*, *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Trust*, *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*, *E-Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*, *E-Trust* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty*, *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Satisfaction*, dan *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Loyalty* melalui *E-Trust*.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak Shopee diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan *E-Service Quality* khususnya dalam hal daya tanggap, dengan cara memberikan respon yang cepat terhadap permintaan pelanggan, agar dapat meningkatkan *E-Satisfaction* dan *E-trust* pelanggan sehingga mendorong *E-Loyalty* pelanggan menjadi lebih tinggi pula.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, *E-Trust*, *E-Loyalty*