

## ABSTRAKSI

Hasna Putri Azizah, Nomor Induk Mahasiswa 152170020, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pengguna Aplikasi DANA di Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing Keny Rahmawati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Loyalitas. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah sedang atau pernah menggunakan aplikasi DANA di Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Saran bagi penelitian ini bagi DANA diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Layanan Elektronik untuk meningkatkan Kepuasan yang berdampak pada loyalitas dengan cara meningkatkan perlindungan terhadap data pengguna dan layanan *customer service* yang lebih responsif, meningkatkan Kepuasan yang berdampak pada loyalitas dengan cara memperkecil kesalahan atau error pada aplikasi, serta tetap mempertahankan loyalitas dengan menambahkan layanan baru yang tidak ada pada penyedia aplikasi lain yang sejenis.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan