

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY, WEBSITE QUALITY, DAN E-TRUST
TERHADAP E-SATISFACTION PADA MARKETPLACE "ITEMKU"
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

(Survei Pada *Gamer* Sebagai Pelanggan Itemku.com)

FIGO DAZEL IMADITO

NIM. 141200230

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

figoimadito@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *E-Service Quality*, *Website Quality*, dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna marketplace *Itemku.com* di Daerah Istimewa Yogyakarta yang merupakan *gamer*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner online kepada 157 responden yang dipilih menggunakan teknik *non-probability purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Analisis data dilakukan dengan *regresi linear berganda* menggunakan software SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality*, *Website Quality*, dan *E-Trust* berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap *E-Satisfaction*. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan elektronik, kualitas situs web, serta tingkat kepercayaan pengguna berperan penting dalam mendorong kepuasan pengguna terhadap platform digital seperti *Itemku*.

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