

## Pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada e-commerce (Studi pada shopee Jakarta) = The effect of e-service quality on e-loyalty through e-satisfaction in e-commerce (Study at shopee in Jakarta)

Athiya Salma Muthi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20508398&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada konsumen Shopee di Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menguji beberapa variabel yaitu kualitas pelayanan elektronik, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner online yang terdiri dari 100 responden. Hasil survei penelitian ini diolah menggunakan instrumen SPSS 25. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

<hr>

This study aims to analyze the effect of e-service quality on e-loyalty through e-satisfaction at Shopee consumers in Jakarta. This research is a quantitative study with several variables: e-service quality, e-satisfaction, and e-loyalty. The data in the study were collected through a survey with an online questionnaire consisting of 100 respondents. The results of the research survey used the SPSS 25 instrument. The research analysis technique used descriptive statistical analysis and simple linear regression. The results of this study indicate that e-service quality affects e-satisfaction and e-loyalty, and e-satisfaction affects e-loyalty.