

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-SATISFACTION*
TERHADAP *E-LOYALTY* PENGGUNA SHOPEE
(Studi Pada Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang)**

ABSTRAK

Oleh

Farida Putri Diana Sari

1761252

Dosen pembimbing :

Chusnul Rofi'ah, S.E, M.M

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih, semua aspek kehidupan mengalami perubahan dari yang awalnya bersifat tradisional beralih dengan memanfaatkan teknologi internet. Internet memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan *e-commerce* dalam bertransaksi. Munculnya banyak *e-commerce* dan kemudahan dalam penggunaan internet yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun membuat masyarakat menjadi lebih sering berbelanja online karena dinilai lebih efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *e-service quality* dan *e-satisfaction* terhadap *e-loyalty* pengguna Shopee pada Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang yang menggunakan situs atau aplikasi belanja *online* Shopee. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan pendekatan *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS versi 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* (*X1*) berpengaruh signifikan terhadap *e-loyalty* (*Y*) dan *e-satisfaction* (*X2*) berpengaruh signifikan terhadap *e-loyalty* (*Y*).

Kata kunci : *E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty*

***EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND E-SATISFACTION ON
E-LOYALTY OF SHOPEE USERS
(Study on STIE PGRI Dewantara Jombang Students)***

ABSTRACT

By :

Farida Putri Diana Sari

1761252

Mentor :

Chusnul Rofi'ah, S.E, M.M

With the development of increasingly sophisticated information technology, all aspects of life have changed from what was originally traditional to switch by utilizing internet technology. The internet has an important role in supporting the development of e-commerce in transactions. The emergence of many e-commerce and ease of use of the internet that can be accessed anytime and anywhere makes people shop online more often because it is considered more effective and efficient. This study aims to determine and explain the effect of e-service quality and e-satisfaction on e-loyalty of Shopee users at STIE PGRI Dewantara Jombang students.

This study uses a quantitative approach with descriptive research. The population used in this study were STIE PGRI Dewantara Jombang students who used the Shopee online shopping site or application. Sampling using non-probability sampling technique with a purposive sampling approach and obtained a sample of 96 respondents. Data collection techniques were carried out by using questionnaires. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with SPSS version 21.

The results showed that e-service quality (X1) has a significant effect on e-loyalty (Y) and e-satisfaction (X2) has a significant effect on e-loyalty (Y).

Keywords: E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty