

## ABSTRAK

Aurora Senja Kala (00000025497)

PENGARUH E-TRUST DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-LOYALTY PERUSAHAAN E-COMMERCE TOKOPEDIA YANG DIMEDIASI OLEH E-SATISFACTION

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *e-trust* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* perusahaan Tokopedia yang dimediasi oleh *e-satisfaction* sebagai variabel mediasi. Persaingan yang tinggi di industri *e-commerce* menuntut perusahaan menciptakan strategi sebaik mungkin untuk membangun loyalitas pelanggan dalam konteks transaksi jual beli *online* agar dapat tetap eksis dan terus bersaing di pasaran.

Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan 280 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* melalui *google form* kepada responden yang pernah menggunakan atau bertransaksi di Tokopedia. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan penggunaan *software* SmartPLS 3.0. Data diolah menggunakan analisis reliabilitas, validitas dan multikolinearitas. Pengukuran pertama dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, yang kemudian diuji reliabilitas dan validitasnya. Setelah itu dilakukan lagi penyebaran kepada 280 responden dan kemudian dilakukan analisis.

Dari hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa *e-trust* dan *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel mediasinya dengan nilai T-statistik 3.194 dan P-value 0.001. Tetapi *e-trust* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *e-loyalty* dengan nilai T-statistik 0.481 dan P-value 0.631. Implikasi manajerial pada penelitian ini adalah Tokopedia perlu meningkatkan layanan *customer service* karena berdasarkan hasil dari statistik deskriptif, indikator kemudahan memperoleh bantuan dalam keluhan memiliki nilai rata-rata lebih rendah dibanding indikator lain. Tokopedia diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas *customer service* agar lebih cepat dalam menanggapi keluhan. Selain itu indikator privasi dan keamanan juga memiliki nilai rata-rata lebih rendah dibanding indikator lainnya. Untuk itu Tokopedia diharapkan meningkatkan kualitas keamanan dalam bertransaksi seperti mengirimkan kode verifikasi atau OTP agar transaksi lebih aman. Peningkatan kualitas harus dilakukan agar kinerja Tokopedia semakin baik lagi.

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