

## ABSTRAK

M. Randyansa Rezano (01015190013)

### **ANALISA PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* MELALUI *E-TRUST* DAN *E-SATISFACTION* PADA PELANGGAN TOKOPEDIA**

(92 halaman; 6 gambar; 13 tabel; 8 Lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-Service Quality terhadap behavioral intention* melalui *e-Trust* dan *e-satisfaction* pada pelanggan Tokopedia. Pada saat ini sudah banyak aplikasi yang menawarkan transaksi jual beli secara online dimana Konsumen dapat mencari berbagai macam kebutuhan dengan usaha yang minimal dan dapat dilakukan kapan saja. Tokopedia merupakan salah satu aplikasi *e-commerce* yang saat ini paling banyak digunakan oleh Penduduk Indonesia. Sampel dalam penilitan ini sebanyak 250 pengguna aplikasi Tokopedia berpartisipasi dengan metode *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah *quantitative* dengan menggunakan pendekatan *PLS-Structural Equation Modelling (SEM)* dengan bantuan *software SmartPLS 3.3.3*. Hasil penelitian menunjukan *e-Service Quality* memberikan dampak positif terhadap *e-Trust* dan *e-Customer Satisfaction*, *e-Trust* berpengaruh positif terhadap *e-Customer satisfaction*, *e-Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention*, *e-Trust* dan *e-Customer Satisfaction* juga memberikan pengaruh positif dan signifikan secara *direct* dan *in-direct* terhadap *Behavioral Intention*.

Kata kunci : *e-Service Quality*, *e-Trust*, *e-Customer Satisfaction*, *Behavioral Intention*, *SEM*, *PLS*, Tokopedia

Referensi : 31 (1994 – 2021)