

ABSTRAK

PENGARUH E-COMMERCE INNOVATION DAN E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION DAN CUSTOMER LOYALTY MARKETPLACE SHOPEE

Teknologi yang terus berkembang menghasilkan perilaku belanja *online* di masyarakat. Hal ini mengakibatkan persaingan antar *e-commerce* menjadi semakin ketat. Shopee merupakan salah satu *platform e-commerce* di Indonesia yang terus bersaing untuk menduduki peringkat teratas jumlah pengguna di Indonesia. Namun masih banyak keluhan dari pengguna Shopee terhadap layanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *e-commerce innovation* dan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* dari *marketplace* Shopee. Data diperoleh dari kuesioner dengan 30 indikator. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *marketplace* Shopee di Jabodetabek sebanyak 206 orang. Data diolah dengan menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Model*). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *e-commerce innovation* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, *e-service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, lalu adanya pengaruh positif signifikan secara tidak langsung dari *e-service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction*, dan adanya pengaruh positif signifikan secara tidak langsung dari *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* melalui *customer loyalty*. Namun pengaruh *e-commerce innovation* terhadap *customer satisfaction* tidak didukung, dan pengaruh *e-commerce innovation* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* juga tidak didukung.. Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi terhadap *customer satisfaction* (*Rsquare*) sebesar 0,746 dan terhadap *customer loyalty* (*Rsquare*) sebesar 0,731. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang juga dilakukan di Indonesia, nilai *Rsquare* pada penelitian ini lebih tinggi, karena model penelitian saat ini memiliki spesifikasi *marketplace*.

Kata kunci: *E-Service Quality, E-Commerce Innovation, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Marketplace, Shopee.*