

# Analisis pengaruh kualitas e service terhadap kepuasan sikap terhadap website dan niat perilaku pada situs toko online mataharimall com = E service quality analysis on satisfaction attitude to the website and behaviour intentions towards mataharimall com online shop

Gita Desyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422276&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Skripsi ini membahas tentang analisis kualitas e-service terhadap kepuasan konsumen, sikap terhadap website dan niat perilaku situs toko online Mataharimall.com. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang melibatkan adanya tinjauan pustaka serta partisipasi responden. Skripsi ini mengusulkan dan mendukung ide bahwa kualitas e-service akan mempengaruhi kepuasan, sikap dan niat perilaku pada situs online seperti MatahariMall.com. Selain itu, dengan penelitian ini diharapkan baik Manager Pemasaran, pemilik dan pemerhati bisnis online mengetahui tentang kerangka penting dalam menjalankan usaha yang bergerak dibidang ecommerce serta kendala-kendala yang sering ditemui dan bagaimana untuk mengantisipasi dan mengatasinya.

*This thesis discusses the analysis of e-service quality on customer satisfaction, attitudes the website and online store sites behavioral intention Mataharimall.com. This study is quantitative research involving their review of the literature as well as the participation of the respondent. This thesis proposes and supports the idea that the quality of e-services will affect satisfaction, attitudes and behavioral intentions on online sites like MatahariMall.com. In addition, the This research is expected to either Manager Marketing, online business owners and observers know about the important framework of doing business engaged in ecommerce as well as the constraints that are often encountered and how to anticipate and overcome.*