

## Analisis Electronic Service Quality (E-Servqual): Hubungan terhadap E-Customer Satisfaction, Reuse Intention, serta Word-of-Mouth = Analysis Electronic Service Quality (E-Servqual): Relationship to E-Customer Satisfaction, Reuse Intention, and Word-of-Mouth

Sitompul, Joshua Enrico, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518831&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kehadiran internet di pasar global memungkinkan komunikasi dengan pihak lain tanpa memandang batas, waktu, maupun jarak, sehingga melahirkan inovasi-inovasi yang terus berubah dan semakin modern. Lebih jauh lagi, penggunaan internet dapat memungkinkan bisnis untuk memasarkan produk dan layanan mereka baik di dalam negeri maupun global. Traveloka adalah salah satu aplikasi bisnis digital yang memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu lokasi. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji kualitas layanan elektronik (e-servqual) dan dampaknya terhadap electronic customer satisfaction, customer loyalty melalui reuse intention, dan word of mouth. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dan menggunakan pendekatan purposive sampling. Sebanyak 252 responden yang diproses oleh SmartPLS merupakan pengguna aplikasi Traveloka. Hasil akhirnya variabel E-Servqual memiliki 6 dimensi dengan pengukuran yang signifikan, semua indikator berpengaruh positif dan signifikan terhadap electronic customer satisfaction, dengan satu dimensi yang pengaruhnya lebih besar yaitu user friendliness. Selain itu variabel electronic customer satisfaction berpengaruh terhadap reuse intention dan word of mouth. Data yang diperlukan untuk penelitian ini tidak sempurna karena hampir setengah dari responden adalah remaja atau orang dewasa yang menggunakan aplikasi Traveloka tidak lebih dari tiga tahun.

.....The presence of the internet in the global market allows communication with other parties regardless of boundaries, time or distance, thus giving birth to innovations that are constantly changing and becoming more modern. Furthermore, the use of the internet can enable businesses to market their products and services both domestically and globally. Traveloka is a digital business application that fulfills various needs in one location. The main objective of this study is to examine the quality of electronic services (e-servqual) and their impact on electronic customer satisfaction, customer loyalty through reuse intention, and word of mouth. The method used is quantitative and uses a purposive sampling approach. A total of 252 respondents processed by SmartPLS were Traveloka application users. The end result is that the E-Servqual variable has 6 dimensions with significant measurements, all indicators have a positive and significant effect on electronic customer satisfaction, with one dimension having a greater effect, namely user friendliness. In addition, electronic customer satisfaction variables affect reuse intention and word of mouth. The data needed for this research is imperfect because almost half of the respondents are teenagers or adults who have used the Traveloka application for no more than three years.