

## Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Loyalty dimediasi oleh E-Satisfaction (Pada pelanggan Lazada Jabodetabek) = The impact of e-service quality on e-loyalty mediated by e-satisfaction (on customer of Lazada Jabodetabek)

Ratu Nisya Kencana Adyputri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920535822&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh antara E-Service Quality terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan Lazada Jabodetabek. Dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan dalam penelitian ini adalah efisiensi, pemenuhan, keandalan sistem, dan keamanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data dan informasi yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis multivariat, dengan menggunakan analisis jalur dan Uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Service Quality memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui E-Satisfaction, Kepuasan pelanggan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan kualitas pelayanan jasa elektronik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung sehingga variabel kepuasan pelanggan merupakan mediasi parsial.

.....The purpose of this study is to determine the effect between of electronic services quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction Lazada Jabodetabek. Dimensions of service quality used in this research are Efficiency, Fulfillment, System Reliability, and Privacy. This study uses a quantitative approach, in which data and information are collected through the distribution of questionnaires and literature studies. Analysis technique used is multivariate analysis, by using path analysis and sobel test. The results showed that the Electronic Services Quality has a significant influence on customer loyalty through E-Satisfaction, Customer Satisfaction proved to have a significant influence on customer loyalty, and the quality of electronic services have a significant influence on customer loyalty directly so that customer satisfaction variable is partial mediation.