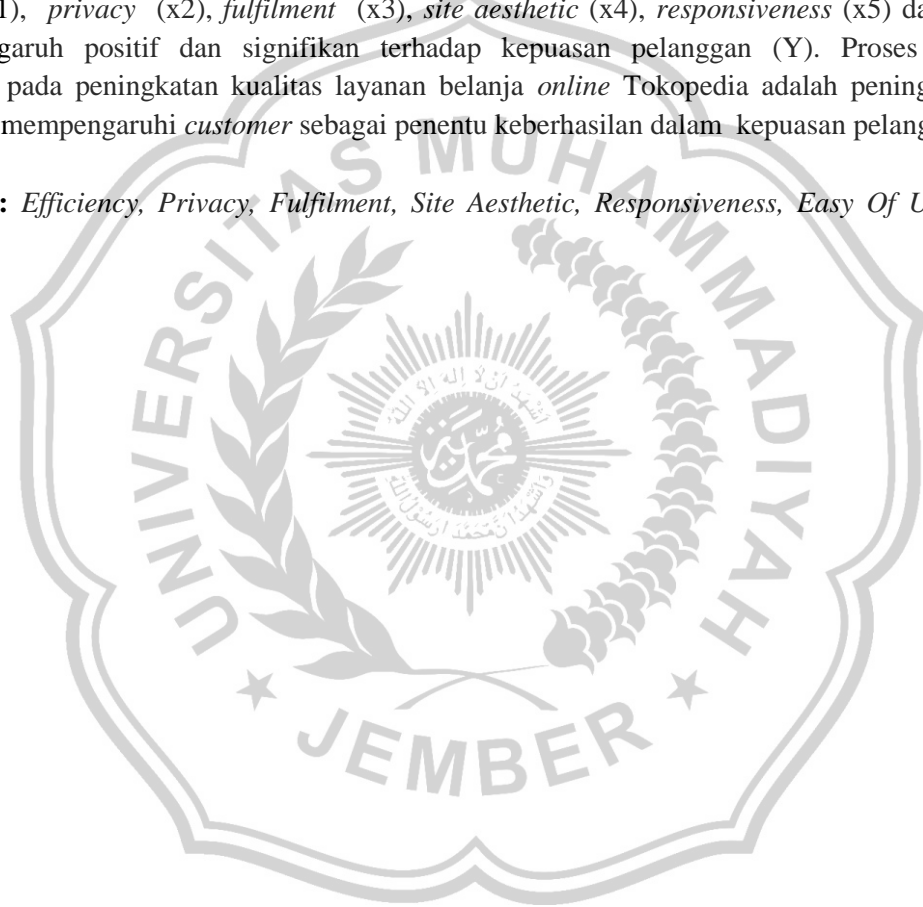


ABSTRAK

Perkembangan internet didunia semakin luas sehingga banyak perusahaan yang berusaha menciptakan produk dan jasa untuk memnuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Perusahaan harus membuat strategi pemasaran yang baru agar dapat bertahan dan menarik konsumen yang lebih besar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dengan menggunakan *e-service quality* terhadap Kepuasan Pelanggan Belanja di Tokopedia. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Tokopedia. Jumlah sampel yang digunakan yaitu sebanyak 150 responden dan dipilih dengan *purposive sampling* serta metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah program SPSS 18.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *efficiency* (x1), *privacy* (x2), *fulfilment* (x3), *site aesthetic* (x4), *responsiveness* (x5) dan *easy of use* (x6) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Proses yang paling berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan belanja *online* Tokopedia adalah peningkatan *service quality* yang mempengaruhi *customer* sebagai penentu keberhasilan dalam kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Efficiency, Privacy, Fulfilment, Site Aesthetic, Responsiveness, Easy Of Use, Kepuasan Pelanggan.*



ABSTRACT

The development of the internet in the world is getting wider so that many companies are trying to create products and services to meet the wants and needs of the community. Companies must create new marketing strategies in order to survive and attract larger consumers. This study aims to determine the effect of service quality using e-service quality on shopping customer satisfaction at Tokopedia. The population in this study are Tokopedia consumers. The number of samples used is 150 respondents and selected by purposive sampling and data collection methods through questionnaires. The analytical tool used in this research is the SPSS 18.0 program. The results of this study show that efficiency (x1), privacy (x2), fulfillment (x3), site aesthetic (x4), responsiveness (x5) and easy of use (x6) have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). The process that has the most influence on improving the quality of Tokopedia's online shopping services is the improvement of service quality which affects the customer as a determinant of success in customer satisfaction.

Keywords: *Efficiency, Privacy, Fulfillment, Site Aesthetic, Responsiveness, Easy Of Use, Customer Satisfaction*

