

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara layanan pelanggan, keamanan, pemenuhan terhadap kualitas layanan elektronik yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan elektronik, loyalitas pelanggan elektronik, dan keterikatan pelanggan yang memiliki pengalaman bertransaksi di Tokopedia. Sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 196 responden yang berusia 19 tahun hingga 65 tahun. Kriteria responden yang diteliti merupakan pengguna yang pernah melakukan transaksi di Tokopedia minimal enam bulan sampai dengan dua tahun sejak tahun 2021, dan responden yang diteliti telah melakukan transaksi minimal sebanyak satu kali di Tokopedia. Penghitungan responden ini menggunakan metode 5 poin skala Likert. Data yang diperoleh dari hasil kuisioner diolah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Square* (SEM-PLS). Berdasarkan hasil pengujian didapatkan bahwa tujuh hipotesis yang diajukan diterima.

Kata Kunci: kualitas layanan pelanggan, kepuasan pelanggan elektronik, loyalitas pelanggan elektronik, keterikatan pelanggan, lokapasar

ABSTRACT

This study examines the relationship between customer service, security, compliance with the quality of electronic services that affect electronic customer satisfaction, electronic customer loyalty, and customer engagement who have experience transacting at Tokopedia. The sample in this study were 196 respondents aged 19 to 65 years. The criteria for respondents who are users who have made transactions at Tokopedia are at least six months to two years from 2021, and respondents who must make transactions at least once at Tokopedia. The calculation of this respondent uses a 5-point Likert scale method. The data obtained from the questionnaire were processed using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS). Based on the test results, it was found that the seven hypotheses proposed were accepted.

Keywords: *customer service quality, electronic customer satisfaction, electronic customer loyalty, customer engagement, marketplace*