



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dimensi dari kualitas layanan daring yang mendorong kepuasan dan loyalitas konsumen dalam pembelian daring. Ada lima dimensi dari kualitas layanan daring yang akan diuji perannya dalam menentukan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen. Dimensi tersebut antara lain efisiensi, privasi, reliabilitas, manfaat emosional, dan desain estetika pada kepuasan daring yang mana nantinya akan mendorong loyalitas daring konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel pada penelitian ini berjumlah 310 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui survei daring. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis model persamaan struktural (*structural equation model*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi, reliabilitas, manfaat emosional, dan desain estetika berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Sementara privasi tidak memiliki pengaruh pada kepuasan.

ABSTRACT

This study examines the dimensions of online service quality that drive consumer satisfaction and loyalty in online shopping. There are five online service quality dimensions, including efficiency, privacy, reliability, emotional benefits, and aesthetic design. This study uses a quantitative approach with the survey method. The sample in this study amounted to 310 respondents using a purposive sampling technique. This study used an online survey data collection. Hypothesis testing uses structural equation modelling techniques. The results showed that efficiency, reliability, emotional benefits, and aesthetic design had a significant positive effect on customer satisfaction, and customer satisfaction had a significant positive effect on customer loyalty. Meanwhile, privacy has no effect on satisfaction.

Keywords: Online Service Quality Dimensions, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DARING DAN KEPUASAN DARING PADA LOYALITAS DARING

ANNISYA LUTFI S, Dr. Sahid Susilo Nugroho M.Sc

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>