

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas layanan elektronik meliputi: desain situs, kehandalan, daya tanggap, kepercayaan dan personalisasi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kepuasan konsumen serta terhadap niat beli. Objek penelitian ini adalah industri perdagangan daring dengan kategori *web mall*. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan melakukan survei melalui daring dan *offline*, dengan jumlah sampel sebanyak 250 responden. Data dalam penelitian ini diolah dengan analisis regresi berganda dengan menggunakan alat analisis SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kepuasan konsumen. Penelitian ini juga mengkonfirmasi bahwa dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap niat beli.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, kualitas pelayanan secara keseluruhan, kepuasan konsumen dan niat beli, perdagangan daring dan web mall.

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of electronic service quality dimensions include: website design, reliability, responsiveness, trust and personalization towards overall service quality and customer satisfaction as well as on the intention to buy. The object of this research is the e-commerce industry of category web mall. This research was conducted with a quantitative approach, by conducting a survey through online and offline with a total sample of 250 respondents. The data were processed by multiple regression analysis using SPSS analysis tools.

This study certainly indicates that the quality of electronic services has positive influence on overall service quality and customer satisfaction. This study also confirmed that the overall dimensions of service quality and customer satisfaction has positive influence on purchase intentions.

Keywords: electronic service quality, overall service quality, customer satisfaction and purchase intention, e-commerce and web mall.