

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Strategi riset yang diterapkan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dan survei sebagai alat untuk memperoleh data primer. Metode pengumpulan data adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 200 orang. Kriteria responden pada penelitian ini adalah pengguna layanan agen perjalanan daring (Traveloka, Tiket.com, dan Pegipegi) yang berusia minimal 17 tahun. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yang dijalankan dengan menggunakan perangkat lunak SMART-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sistem, keamanan, keandalan, dan pemenuhan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa personalisasi tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Ketersediaan Sistem, Keamanan, Personalisasi, Keandalan, Pemenuhan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to test and analyze the effect of electronic service quality on customer satisfaction and customer loyalty. The research strategy applied in this research is to use quantitative methods and surveys as tools to obtain primary data. The data collection method is non-probability with purposive sampling technique. The sample size in this study was 200 people. The criteria for respondents in this study were users of online travel agent services (Traveloka, Tiket.com, and Pegipegi) who were at least 17 years old. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) which was run using SMART-PLS software. The results of the study show that system availability, security, reliability, fulfillment have a positive effect on customer satisfaction. This study also shows that personalization has no effect on customer satisfaction, and customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty.

The keywords: Online Travel Agent, System Availability, Security, Personalization, Reliability, Fulfillment, Customer Satisfaction and Customer Loyalty