

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik dan kualitas layanan pemulihan elektronik terhadap kepuasan elektronik serta dampaknya terhadap kesetiaan pengguna TikTok Shop di Indonesia. Dengan berkembangnya lokapasar daring, khususnya melalui platform media sosial seperti TikTok Shop, kualitas layanan yang diberikan menjadi faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan kesetiaan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring. Responden penelitian ini adalah pengguna TikTok Shop di Indonesia yang berusia lebih dari 18 tahun serta pernah mengalami kendala dan mendapat layanan pemulihan saat berbelanja di TikTok Shop dalam waktu 6 bulan terakhir. Penelitian ini berhasil mengumpulkan 300 responden yang telah memenuhi syarat melalui metode pengumpulan data non probabilitas *purposive sampling*. Kemudian data diolah dengan metode analisis data PLS-SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Modelling*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan elektronik, dan kepuasan elektronik berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan kesetiaan pengguna. Selain itu, kualitas layanan pemulihan elektronik juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang kemudian memperkuat kesetiaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kepuasan memainkan peran penting dalam membentuk kesetiaan pengguna di lingkungan lokapasar daring. Oleh karena itu, lokapasar daring di Indonesia diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memperbaiki sistem pemulihan untuk menjaga kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas layanan elektronik, kualitas layanan pemulihan elektronik, kepuasan, kesetiaan, lokapasar daring.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of electronic service quality and electronic recovery service quality on electronic satisfaction and its impact on TikTok Shop user loyalty in Indonesia. With the development of online marketplaces, especially through social media platforms such as TikTok Shop, the quality of service provided is an important factor in maintaining and increasing user loyalty. This research uses a survey method with data collection through an online questionnaire. The respondents are TikTok Shop users in Indonesia who are over 18 years old and have experienced problems and received recovery services when shopping at TikTok Shop within the last 6 months. This study successfully collected 300 respondents who had met the requirements through non-probability purposive sampling data collection methods. Then the data was processed using the PLS-SEM (Partial Least Square-Structural Equation Modeling) data analysis method.

The results of this study show that e-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction, and e-satisfaction plays a mediating role in the relationship between service quality and user loyalty. In addition, the service quality of e-recovery also has a significant impact on user satisfaction, which in turn strengthens loyalty. These findings are in line with previous research which states that service quality and satisfaction play an important role in shaping user loyalty in the online marketplace environment. Therefore, online marketplaces in Indonesia are expected to continue to improve service quality and enhance the recovery system to maintain customer loyalty.

Keywords: *E-service quality, e-recovery service quality, satisfaction, loyalty, online marketplaces.*