

INTISARI

Kualitas layanan memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan suatu perusahaan. Dewasa ini pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggannya tidak hanya dilakukan secara langsung, namun melalui media elektronik, khususnya media internet. *Electronic service (e-Service)* menjadi pilihan tersendiri bagi pelanggan dalam berhubungan dengan perusahaan berkaitan dengan efisiensi waktu pelanggan. *Electronic service quality (E-S-QUAL)* merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dimensi-dimensinya terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi *E-S-QUAL*, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy* terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan elektronik TELKOM *e-Service* secara keseluruhan (*overall satisfaction*).

Penelitian dilakukan terhadap 45 responden pengguna layanan elektronik TELKOM *e-Service* pada periode bulan Januari 2009 hingga bulan Juli 2009 dengan menggunakan instrumen kuesioner. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis regresi ganda yang menghasilkan kesimpulan yaitu keempat dimensi *E-S-QUAL* memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan elektronik TELKOM *e-Service*. Selain itu, juga diketahui bahwa dimensi *fulfillment* merupakan dimensi yang memiliki pengaruh positif dan paling signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan elektronik TELKOM *e-Service*.

Kata kunci : kualitas layanan, *electronic service*, *electronic service quality*