

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (desain situs, reliabilitas, keamanan, dan layanan pelanggan) pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, peran nilai yang dipersepsikan pelanggan dalam menguatkan hubungan kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan juga dianalisis dalam penelitian ini. Objek dari penelitian ini adalah situs belanja daring jenis *marketplace* di Indonesia seperti Tokopedia, Lazada, Bilibli.com, Bukalapak, Shopee, dan JD.id. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan tipe *purposive sampling*. Sampel sebanyak 318 responden pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring melalui *google form*. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan aplikasi SmartPLS versi 3.2.7.

Penelitian ini menguji 6 hipotesis, namun terdapat 1 hipotesis yang tidak terdukung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain situs, reliabilitas, keamanan, dan layanan pelanggan berpengaruh positif secara signifikan pada kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga terbukti memberikan pengaruh positif secara signifikan pada loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa nilai yang dipersepsikan pelanggan tidak signifikan memperkuat pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan, Situs Belanja Daring

## ABSTRACT

This research aims to investigate the effect of electronic service quality dimensions consisting of web design, reliability, security, and customer service to customer satisfaction dan customer loyalty. Moreover, the moderating effect of customer perceived value that reinforces the relation of customer satisfaction and customer loyalty is also examined in this research. It's a quantitative research. The object of this study is online shopping sites with the type of marketplace in Indonesia like Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Blibli.com, Shopee, and JD.id. This research is a quantitative research using purposive sampling as one of the non probability sampling methods. The data was collected from 318 respondents through online questionnaire by using *google form*. The data processing method used in this research is Partial Least Square (PLS) run by SmartPLS version 3.2.7.

This research was conducted to examine 6 hypothesis, and there is one hypothesis rejected in this study. The result of this research show that website design, reliability, security, and customer service have significant positive effect to customer satisfaction. The significant positive effect of customer satisfaction to customer loyalty is also proven in this study. This research also found that customer perceived value is not significant in reinforcing the effect of customer satisfaction and customer loyalty.

Keywords: electronic service quality, customer satisfaction, customer loyalty, customer perceived value, online shopping sites.