

## INTISARI

Fenomena penggunaan toko daring sebagai media transaksi pembelian barang maupun jasa meningkat pesat di Indonesia. Jumlah pemilik toko daring juga meningkat tajam sehingga persaingan tidak bisa dihindarkan. Faktor penerimaan teknologi dan kualitas situs web merupakan salah faktor yang dapat menimbulkan kepuasan elektronik dan kepercayaan elektronik yang selanjutnya akan menghasilkan kesetiaan pelanggan toko daring. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor penerimaan teknologi dan kualitas pelayanan situs web terhadap kepuasan elektronik pelanggan, menguji pengaruh kepuasan elektronik terhadap kepercayaan elektronik yang selanjutnya berpengaruh terhadap kesetiaan elektronik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung situs web toko daring khususnya Bukalapak.com. Sedangkan metode pengambilan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif, dan analisis kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan program AMOS. Hasil penelitian menemukan bahwa 1) faktor penerimaan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan elektronik, 2) kualitas pelayanan situs web berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan elektronik, 3) variabel kepuasan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan elektronik, 4) variabel kepuasan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan elektronik dan 5) variabel kepercayaan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesetiaan elektronik pada situs web Bukalapak.com. Implikasi hasil penelitian ini merekomendasikan kepada toko daring agar meningkatkan faktor penerimaan teknologi dengan meningkatkan kinerja pada fungsi penggunaan uang elektronik di situs belanja yang dapat meningkatkan efisiensi belanja. Selain itu toko daring dapat meningkatkan kualitas pelayanan situs web layanan seperti yang diharapkan dalam hal ini berkaitan dengan keamanan dalam bertransaksi dengan cara menyeleksi penjual yang ada dengan memiliki penjual-penjual yang kredibel.

**Kata Kunci:** Faktor Penerimaan Teknologi, Kualitas Pelayanan Situs Web, Kepuasan Elektronik, Kepercayaan Elektronik, Kesetiaan Elektronik, Bukalapak.com.

## **ABSTRACT**

The phenomenon of using online stores as a medium for purchasing goods and services has increased rapidly in Indonesia. The number of online shop owners has also increased so much that competition is unavoidable. The factor of technology acceptance and website quality is one of the factors that can lead to electronic satisfaction and electronic trust, which in turn will result in the loyalty of online store customers. This study aims to analyze the effect of technology acceptance factors and website service quality on customer electronic satisfaction, testing the effect of electronic satisfaction on electronic trust which in turn influences electronic loyalty. The population used in this study were all visitors to online store websites, especially Bukalapak.com. While the retrieval method uses purposive sampling method, namely sampling techniques based on certain criteria with a total sample of 200 respondents. Data analysis methods include descriptive analysis, and quantitative analysis with Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques with AMOS programs. The results of the study found that 1) technology acceptance factors had a positive and significant effect on electronic satisfaction, 2) website service quality had a positive and significant effect on electronic satisfaction, 3) electronic satisfaction variables had a positive and significant effect on electronic loyalty, 4) influential electronic satisfaction variables positive and significant to electronic trust and 5) electronic trust variables have a positive and significant effect on electronic loyalty on the Bukalapak.com website. The implication of the results of this study recommends that online stores increase the technology acceptance factor by increasing the performance of the function of using electronic money on shopping sites that can increase the efficiency of spending. In addition, online stores can improve the service quality of service websites as expected in this regard with regard to security in transactions by selecting existing sellers by having credible sellers.

**Keywords:** Technology Acceptance Factors, Website Service Quality, Electronic Satisfaction, Electronic Trust, Electronic Loyalty, Bukalapak.com.