



## INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat atau tidak pengaruh positif dan signifikan dari faktor-faktor kualitas layanan elektronik yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Faktor-faktor yang termasuk ke dalam kualitas layanan elektronik, yaitu desain laman, keandalan ketanggapan, kepercayaan, dan personalisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna toko daring. Penelitian ini menemukan bahwa faktor keandalan yang dimiliki OLX memiliki pengaruh yang paling kuat dalam memenuhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil perbandingan antara toko daring yang paling banyak digunakan oleh pelaku jual-beli daring di Indonesia pada 2016, yaitu OLX dan toko daring paling banyak digunakan pada peringkat kedua yaitu Tokopedia, pihak pengelola OLX sebaiknya melakukan peningkatan kualitas layanan pada bagian desain laman dan ketanggapan. Implikasi pada pengelola OLX, sebaiknya OLX terus melakukan evaluasi keandalan dalam memberikan pelayanan media jual-beli daring mereka supaya OLX dapat mempertahankan posisinya sebagai toko daring paling sering digunakan di Indonesia, dan melakukan perbaikan pada penampilan laman supaya lebih menarik serta meningkatkan kemampuan dalam menanggapi pertanyaan ataupun keluhan dari para pengguna, sehingga pengguna akan lebih puas dalam melakukan kegiatan jual-beli daring pada OLX.



## **ABSTRACT**

This study was conducted to test whether or not a positive and significant effect of factors electronic service quality to user satisfaction. Factors included into the electronic service quality's are page design, reliability, responsiveness, trust, and reliability. The result shows that there is a positive and significant effect on the electronic service quality to user satisfaction.

This study found that the reliability factor which is owned by OLX has the most powerful effect to user satisfaction. Based on the result of the comparison between OLX, the most widely use in Indonesia, and Tokopedia the second best widely use in Indonesia on 2016. The manager of OLX should improve the quality of service on the part of page design and responsiveness. Implications for OLX managers, preferably OLX to evaluate continuously the reliability in providing their services of media buying and selling online, so that OLX able to maintain their position as the most frequently used in Indonesia. OLX should make improvements to the appearance of the page to make it more attractive and improve the ability to respond to question and complaints from users, so that users will be more satisfied in performing activities of buying and selling online on OLX