

## ABSTRAK

### **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE MEDIASI PADA *SHOPEEFOOD***

Shafa Andrian Putri (1) ) Dr. Cand.Mohamad Trio Febriyantoro,S.E.,M.M  
(2)

- 1) Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Perkembangan penggunaan teknologi begitu sangat pesat dan diluar dari prediksi sebelumnya, terutama dalam penggunaan internet dan semua perangkat yang mengikutinya. Untuk itu, perusahaan-perusahaan dituntut agar dapat meningkatkan daya saing secara terus menerus agar pelanggan dapat terpuaskan. Perkembangan *e-commerce* atau *marketplace* di Indonesia sangat pesat yang merupakan bahagian dari perkembangan yang pesat dari layanan *web* yang disediakan oleh penyedia jasa internet dan didukung oleh teknologi internet yang telah maju. Kepuasan pelanggan merupakan dasar dan sentral dalam membentuk loyalitas dan kesetiaan pelanggan kepada *e-commerce* atau *marketplace*, sehingga *e-commerce* atau *marketplace* harus mampu menyediakan kualitas layanan yang prima dan tinggi kepada pelanggan, sehingga dapat mengatasi para pesaingnya. Selain dari loyalitas, maka salah satu unsur yang dapat menciptakan Kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan (*e-quality service*), sehingga pelanggan dapat terlayani dengan baik dan akan memperoleh sesuatu yang diharapkan. Tujuan dari penelitian adalah untuk meneliti terkait dengan *e-service quality* yang diterapkan oleh *ShopeeFood* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif, serta kuesioner sebagai teknik pengumpulan data dari penelitian ini. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah, *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan *ShopeeFood*, *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas konsumen *ShopeeFood*, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas *ShopeeFood* dan *E-Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan yang dimediasi oleh Loyalitas.

**Kata Kunci:** *ShopeeFood*, *E commerce*, Marketplace

**Pustaka:** 23

**Tahun Publikasi:** 2016-2023