

ABSTRAK

Pada sektor bisnis *online travel agency* diindikasikan terjadi bahwa kualitas layanan masih banyak keluhan terkait dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* dan dampaknya bagi *e-customer loyalty* pada aplikasi Tiket.com.

Penelitian ini menggunakan variabel *E-Service Quality* yang didalamnya terdapat indikator *Site Organization, Efficiency, Reliability, User Friendliness, Personal Need, Fulfillment, Security* yang mempengaruhi variabel *E-Customer Satisfaction* dan juga mempengaruhi Variabel *E-Customer Loyalty*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 260. Responden diminta untuk memberikan persepsinya dalam lima skala *likert* terhadap 34 butir pertanyaan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SEM PLS.

Dalam hasil penelitian ini ditemukan bahwa *Fulfillment, Security, User Friendliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-customer Satisfaction*. Variabel *Site Organization, Reliability, Personal Need* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*. *Efficiency* berpengaruh negative terhadap *E-Customer Satisfaction*. Sedangkan Variabel *E-Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*. Hasil tersebut menandakan bahwa dengan adanya penerapan *e-customer satisfaction*, Tiket.com telah memberi pelayanan secara online dengan sangat baik dalam menjaga kepuasan pelanggan elektroniknya sehingga berdampak pada loyalitas pelanggan terhadap aplikasi Tiket.com.

Kata Kunci: *Online Travel Agent (OTA), Tiket.com, E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty.*