

## ABSTRAK

Jumlah pengguna internet meningkat setiap tahun. Orang menggunakan internet untuk membuat hidup mereka lebih mudah. Sekarang, transaksi melalui internet yang disebut *e-commerce*. *Online shopping* adalah salah satu kegiatan internet paling populer. Setiap tahun, jumlah toko online terus meningkat. Memberikan *electronic service quality* yang baik diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *electronic service quality* terhadap kepuasan pelanggan di Rakuten Belanja Online Indonesia. Ada enam dimensi *electronic service quality* yang digunakan dalam penelitian ini yang diprediksi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimensi *Information, ease of use, website design, reliability, security* dan *personalization*. Penelitian ini, menggunakan metode deskriptif - kuantitatif kausal sebagai landasan dasar untuk melakukan penelitian dan model analisis menggunakan Regresi Ganda.

Data dikumpulkan dengan menggunakan *purposive sampling* dengan memilih individu yang memenuhi karakteristik tertentu, dalam hal ini kuesioner telah didistribusikan ke 500 merespon melalui *google drive* yang memiliki pengalaman belanja di Rakuten Belanja Online. Penelitian ini menggunakan SPSS versi program 17.0. Untuk analisis deskriptif untuk responden, responden mengategorikan dimensi informasi di posisi "buruk" dan dimensi lain *ease of use, website design, reliability, security* dan *personalization* dikategorikan dalam posisi "tidak buruk tidak baik". Penelitian ini menyarankan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui *electronic service quality*. Berdasarkan hasil deskriptif, dalam rangka memberikan pelayanan *electronic service quality*, perusahaan harus memberikan layanan yang lebih baik bahwa toko online lainnya dengan memberikan informasi rinci tentang produk dan layanan, memberikan produk cepat sebagai janji, membuat website yang menarik dan

membuatnya mudah digunakan, jelas dan sederhana, meningkatkan keamanan, lebih sadar untuk pelanggan dan penanganan yang cepat untuk masalah pelanggan.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil regresi berganda dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh tertinggi dari enam dimensi *Electronic Service Quality* adalah *Ease of Use* dimensi dan sisanya dari variabel independen lain juga memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien yang disesuaikan determinasi adalah 60,3% . Ada dua pengujian hipotesis dalam penelitian ini, uji parsial dan simultan. Hasil untuk uji parsial menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa *electronic service quality* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, 60,3% kepuasan pelanggan Rakuten Belanja Online dapat dijelaskan oleh enam dimensi *Electronic Service Quality* yaitu *Information, Ease of Use, Website Design, Reliability, Security* dan *Personalization*.

*Keyword: e-commerce, service quality, electronic service quality, customer satisfaction*