

ABSTRAK

Semakin berkembangnya penggunaan internet dan peningkatan aktivitas pada *e-commerce* telah menciptakan kemudahan dalam melakukan kegiatan jual beli. Ditambah dengan adanya tren baru dalam jual beli elektronik yaitu *m-commerce*. *M-commerce* adalah kegiatan jual beli online yang dilakukan pada perangkat *mobile*. Setiap tahunnya pertumbuhan *m-commerce* selalu mengalami peningkatan ditandai dengan aktivitas pelaku *e-commerce* di Indonesia yang mulai memperhatikan utilitas perangkat *mobile* sebagai wadah baru dalam menjual produk dan jasa. Memberikan *mobile service quality* yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan pengguna Tokopedia. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 400 responden yang pernah menggunakan Tokopedia pada perangkat *mobile*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda dengan dimensi efisiensi, konten, ketersediaan sistem, privasi, pemenuhan, responsive, kompensasi, kontak, *billing*. Berdasarkan hasil penelitian *mobile service quality* berpengaruh signifikan secara simultan dan didapatkan empat dimensi yang berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna yaitu efisiensi, konten, pemenuhan, dan *billing*.

Kata kunci : *e-commerce*, *m-commerce*, *service quality*, *mobile service quality*, kepuasan