

ABSTRAK

Perkembangan internet merubah gaya hidup masyarakat di Indonesia. Sehingga banyaknya perusahaan yang memanfaatkan hal tersebut. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. PT.Telkom sendiri melalui salah satu produknya yaitu IndiHome merilis sebuah *mobile application* yang bernama myIndihome. Tujuan utama dari aplikasi MyIndihome ini adalah untuk memudahkan pelanggan agar tetap loyal. Namun, adanya ketidak sesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen. Penelitian ini akan menemukan bagaimana pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* dan *e-customer loyalty* pada pengguna aplikasi myIndihome di Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif dan kausal, dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* menggunakan perangkat lunak SMART PLS 3.0. Populasi pada penelitian ini adalah individu – individu yang menggunakan aplikasi myIndihome di Kota Bandung. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan 150 responden.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*, *e-customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty*, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-customer loyalty*, dan *e-service quality* memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap *e-customer loyalty* melalui *e-customer satisfaction*.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty*