

ABSTRAK

Pada era *modern* saat ini kemajuan teknologi semakin berkembang pesat dan membawa kita kepada arah basis digital dan *mobile*. Fenomena tersebut dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk berinovasi dalam hal pembayaran secara elektronik yang biasa kita sebut dengan *e-money*. Uang elektronik muncul dipicu dengan adanya tuntutan dari masyarakat saat ini. Sistem pembayaran yang ada saat ini dituntut untuk dapat melayani setiap kebutuhan masyarakat dalam pemindahan dana dengan efektif dan efisien. Salah satu inovasi yang diluncurkan saat ini adalah Gopay, metode pembayaran berbasis server yang dikeluarkan oleh Gojek Indonesia. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu menentukan efek *e-service quality* pada *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pelanggan Gopay di Indonesia. Kuesioner dikumpulkan secara *online* dengan menggunakan *google form* sebanyak 400 responden. Pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan bantuan program AMOS 24. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, yang dimana *customer satisfaction* sendiri memiliki pengaruh yang positif terhadap *customer loyalty*, namun ditemukannya ketidakpengaruhan yang positif bagi *e-service quality* terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: *e-service quality, customer satisfaction, customer loyalty*