

## ABSTRAK

Kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat khususnya internet mempengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Peningkatan pengguna internet yang cukup pesat memberikan pengaruh pada pertumbuhan pada bidang bisnis yaitu bisnis online atau dikenal dengan sebutan *e-commerce*. Salah satu *e-commerce* terpopuler di Indonesia adalah Shopee. Berdasarkan hasil observasi didapatkan permasalahan – permasalahan yang berkaitan dengan *e-service quality* yang diasumsikan dapat mempengaruhi *customer satisfaction* pengguna aplikasi Shopee. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tanggapan dan pengaruh dari *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* aplikasi Shopee.

Dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian menggunakan teori *e-service quality* dari Tjiptono dan Chandra (2016) dan *customer satisfaction* dari Tjiptono (2014) dengan masing – masing dimensinya diukur dengan 20 item indikator pernyataan dan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 16 indikator pernyataan pada variabel *e-service quality* dan 4 indikator pernyataan pada variabel *customer satisfaction* menggunakan skala likert dan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, hasil penelitian, artikel internet yang relevan dengan penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *e-service quality* berada pada kategori tidak baik dengan persentase 62% dan variabel *customer satisfaction* berada pada kategori tidak baik dengan persentase 60,9%. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* dengan memberikan pengaruh sebesar 71,2%. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan Shopee dapat lebih memperhatikan dan melakukan evaluasi berdasarkan permasalahan aplikasi Shopee sehingga apabila semakin baik *e-service quality* akan meningkatkan *customer satisfaction* pada aplikasi Shopee.

**Kata kunci:** *E-Commerce, E-Service Quality, Customer Satisfaction*