

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan pengaruh dan perubahan terhadap kehidupan masyarakat. Di era globalisasi, transportasi *online* menjadi salah satu metode berpergian yang diminati oleh masyarakat dibandingkan transportasi konvensional karena memberikan kemudahan dengan hanya bermodalkan *smartphone* dan koneksi internet untuk mengaksesnya. Gojek sebagai salah satu penyedia jasa transportasi *online* terpopuler di Indonesia memberikan kualitas pelayanan terbaik dengan berbagai macam jenis layanan dan fitur inovatif untuk para pelanggannya.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada aplikasi Gojek. Penelitian termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada pengguna aplikasi Gojek sebanyak 400 responden di Indonesia. Teknik analisis data menggunakan *structural equation modeling* (SEM) dengan *software* AMOS 24.

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan aplikasi Gojek, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan aplikasi Gojek, serta kepuasan pelanggan tidak memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan.

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan Gojek berdasarkan hasil penelitian ini yaitu menjaga dan meningkatkan kualitas layanan elektronik pada aplikasi Gojek dengan cara meningkatkan *reliability* aplikasi, menanggapi permintaan dan bantuan pelanggan, memperhatikan keamanan aplikasi, memberikan fitur kostumisasi halaman utama, serta menambahkan fitur dan layanan yang ditawarkan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

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