

ABSTRAK

Kehadiran *e-commerce* telah membuat transaksi bisnis semakin kepada arah *cashless*. Diantara beberapa perusahaan *e-commerce* terbesar di tanah air, salah satunya adalah JD.ID. Menariknya, dalam industri *e-commerce*, tingkat loyalitas tidak tergolong tinggi, termasuk yang dialami oleh JD.ID. Menurut hasil survei dari Top Brand Buzz, JD.ID tidak tergolong ke dalam posisi 5 besar baik pada kategori Top Buzz Rankings dan Top Buzz Improvers. Kurang kuatnya respons positif pelanggan terhadap JD.ID dapat mengindikasikan kepuasan yang rendah, dan kepuasan adalah indikator yang baik dalam menilai loyalitas pelanggan. Namun, penelitian sebelumnya memberikan hasil yang berbeda mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan *e-service quality* terhadap loyalitas pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 396 responden menggunakan formula Bernoulli dan dianalisis menggunakan *Partial Least Square* versi 2. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kontribusi pengaruh *e-service quality* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 68,7%, sedangkan sisanya yaitu 31,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: *e-service quality*, loyalitas pelanggan, dan kepuasan pelanggan.