

ABSTRAK

Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi mengalami banyak perkembangan dengan segala inovasi yang ada. Perkembangan tersebut juga terjadi di berbagai segi, baik dari segi bisnis, komunikasi, informasi, transportasi, dan yang lainnya. Segalanya kini menggunakan teknologi berupa elektronik, salah satunya adalah *e-commerce*. *E-commerce* merupakan cakupan yang luas dari aktivitas bisnis *online*, termasuk pemasaran hingga aktivitas jual beli barang dan jasa melalui sistem elektronik. Pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia menyebabkan munculnya berbagai perusahaan yang berbasis *e-commerce*, sehingga menyebabkan persaingan bisnis *e-commerce* yang sangat ketat.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui perbandingan masing-masing variabel *e-service quality* dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* pada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia, serta untuk mengetahui variabel dari *e-service quality* kedua *e-commerce* tersebut yang memiliki perbedaan dan kemudian hasilnya dibandingkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tingkat eksplanasi komparatif, melalui survei dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden, dan menggunakan teknik analisis data uji beda *Mann Whitney*. Hasil yang didapatkan adalah terdapat perbedaan pada dimensi *efficiency* dan *privacy* pada Shopee dan Tokopedia, namun secara keseluruhan variabel *e-service quality* tidak terdapat perbedaan pada variabel *e-service quality* pada kedua *e-commerce* tersebut.

Kata kunci: analisis perbandingan, *e-service quality*, *e-commerce*, kualitas layanan elektronik.