

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini sudah semakin maju bahkan untuk bisnis ritel pun sudah memanfaatkan teknologi ini. Pemanfaatan yang dilakukan dengan cara membuat aplikasi belanja online. Alfagift merupakan aplikasi belanja online yang dimiliki oleh Alfamart. Di tahun 2020 Alfamart menduduki peringkat kedua dengan jumlah gerai terbanyak di Indonesia. Dengan pemanfaatan teknologi ini tentunya sangat berdampak positif bagi Alfagift, namun nyatanya masih terdapat beberapa komentar negatif mengenai *e service quality* aplikasi Alfagift, apabila hal ini terus terjadi maka *e customer satisfaction* pun akan semakin menurun.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *e service quality* terhadap *e customer satisfaction* aplikasi Alfagift di Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pengguna yang pernah bertransaksi menggunakan aplikasi Alfagift yang berdomisili di Provinsi Jawa Barat yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Pengujian dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 25.

Berdasarkan uji hipotesis secara parsial, *e service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *e customer satisfaction* aplikasi Alfagift di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan koefisien determinasi simultan didapat bahwa *e service quality* mempengaruhi *e customer satisfaction* sebesar 51,8% dan sisanya 48,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *E Service Quality, E Customer Satisfaction, Alfagift*