

ABSTRAK

Loyalitas elektronik pelanggan akan muncul seiring dengan kualitas pelayanan elektronik yang ditawarkan perusahaan. Studi ini dilaksanakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap loyalitas elektronik pada pelanggan Traveloka di Kota Bandung. Dilakukannya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan elektronik berpengaruh pada loyalitas elektronik pelanggan Traveloka di Kota Bandung.

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Sampel yang digunakan yakni sebanyak 100 responden. Teknis analisis data menerapkan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian analisis deskriptif memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan elektronik dan loyalitas elektronik masuk dalam kategori baik. Hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas elektronik pada pelanggan Traveloka di Kota Bandung.

Kata Kunci: Pemasaran, Agen Travel Online, kualitas Pelayanan Elektronik, Loyalitas Elektronik.