

ABSTRAK

Seiring perkembangan zaman, bisnis dan teknologi menjadi saling berkaitan. Teknologi memiliki peran yang cukup besar dalam menjalankan bisnis, contohnya dengan adanya *e-commerce*. Meningkatnya pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia memberikan dampak yang positif dan cukup signifikan terhadap perusahaan ekspedisi dan logistik dengan munculnya para pendatang baru. Menurut *Supply Chain Indonesia* (SCI) pada tahun 2022 kinerja di sektor logistik termasuk ekspedisi berlangsung membaik. SCI juga memproyeksikan pada sektor logistik telah berkontribusi terhadap PDB Indonesia di dua tahun terakhir. Industri logistik di Indonesia semakin berkembang sejak adanya *e-commerce*. Indonesia menjadi negara dengan pasar *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara dengan *traffic mobile* hampir 100%. Dengan meningkatnya pertumbuhan itu semua, tentunya perusahaan jasa ekspedisi harus melakukan digitalisasi layanan dengan memanfaatkan teknologi, khususnya dengan menggunakan aplikasi. Penelitian ini ditujukan untuk melihat pengaruh variabel *E-Service Quality* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada aplikasi PosAja. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan menganalisis data menggunakan PLS-SEM dengan *software* SmartPLS 3. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan penetapan populasi yaitu masyarakat Indonesia yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi PosAja. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dan menghasilkan 120 responden menggunakan *Gpower* 3.1.9.7. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality* dan *Customer Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Dan *Customer Value* memberikan peran mediasi yang baik untuk kedua variabel tersebut.

Kata Kunci: *E-Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction*