

ABSTRAK

Tokopedia merupakan salah satu perusahaan *e-commerce* terbesar di Indonesia. Terjadinya wabah virus *covid-19*, konsumen yang sebelumnya tidak pernah berbelanja online harus mengandalkan *platform* belanja digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *e-service quality* memiliki pengaruh atau tidaknya terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Tokopedia.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana serta pengolahan data menggunakan software SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel *e-service quality* berada pada kategori baik dengan persentase 70,4% dan variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori baik dengan persentase 71,8%. Hasil analisis linier sederhana bahwa *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi Tokopedia sebesar 82,45% dan 17,55% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga, *brand image* dan nilai persepsi.

Kata kunci : *E-service quality*, kepuasan pelanggan, *e-commerce*.