

## ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, aktivitas manusia menjadi lebih mudah dengan berkembangnya teknologi. *Transformasi* ini tidak hanya mempengaruhi cara hidup manusia, tetapi juga membawa perubahan dalam cara manusia berbelanja. *E-commerce* telah menjadi pilihan utama bagi banyak orang, memungkinkan mereka untuk berbelanja secara online dengan lebih nyaman dan *efisien*. Di antara *platform e-commerce* terkemuka di Indonesia, Aplikasi Tokopedia merupakan salah satu dengan jumlah kunjungan web bulanan tertinggi. Namun demikian, masih banyak keluhan pengguna terkait kualitas layanan pada aplikasi Tokopedia, hal ini dapat signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna serta peringkat aplikasi di *App Store* dan *Play Store*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction*. Aspek-aspek yang diteliti meliputi *convenience, reliability, ease of use, fulfillment, dan security*. Kelima aspek ini dipilih karena memiliki peran penting dalam menentukan pengalaman berbelanja pengguna, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* pada 155 responden pengguna aplikasi Tokopedia yang memiliki riwayat transaksi pembelian. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan *Google Form*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi Tokopedia

Adapun saran yang dapat diberikan, Tokopedia perlu meningkatkan keamanan transaksi online dengan enkripsi canggih untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Memperbaiki kecepatan pengiriman, kualitas produk, dan responsivitas layanan juga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Desain antarmuka yang intuitif dan fitur yang mempermudah navigasi serta penggunaan aplikasi penting untuk pengalaman yang nyaman. Membuat aplikasi lebih intuitif dengan navigasi mudah dan sistem pembayaran sederhana juga penting. Menjaga keandalan teknis, kecepatan respons, dan ketepatan layanan akan memperkuat kepuasan pelanggan dan posisi Tokopedia di pasar e-commerce.

**Kata Kunci:** *Customer satisfaction, Service quality, Tokopedia.*