

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada layanan bukalapak dan menjelaskan pengaruh *e-service quality* terhadap *customer customer loyalty* dengan mediasi *customer customer satisfaction* pada layanan bukalapak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, variabel penelitian adalah *service quality*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 sampel. Teknik analisis data menggunakan analisis analisis regresi mediasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty*. Variabel *e-service quality* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* adalah variabel yang memediasi pengaruh *e-service quality* terhadap *customer loyalty*, sehingga tingkat kepuasan pelanggan akan mampu menguatkan pengaruh *e-service quality* terhadap *customer loyalty* pada layanan Bukalapak.

Kata Kunci: *e-Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Customer Loyalty*, *Marketplace*, *Bukalapak*

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the influence of *e-service quality* on *customer satisfaction* and *customer loyalty* at bukalapak service, and to identify the influence of *e-service quality* quality on *customer customer loyalty* with customer *customer satisfaction* as mediation.

The research type is quantitative. Research variables are: *service quality*, *customer satisfaction*, and *customer loyalty*. Data source from primarily data. The number of samples are 100 samples. Data analysis technique using regression mediation. This result showing that *e-service quality* influence both on *customer satisfaction* and *customer loyalty* at bukalapak service. *E-service quality* influence on *customer customer loyalty* with customer *customer satisfaction* as mediation.

Keywords: *e-Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Marketplace, Bukalapak*

UWIKKA