

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* PADA KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *E-COMMERCE* DI BANDAR LAMPUNG**

**OLEH:**

**BAGOES ALVIZA PUTRA**

**17411372**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta menguji Pengaruh *E-Service Quality* Pada Kepuasan Pelanggan Pengguna *E-Commerce* Di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna *e-commerce*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120 pelanggan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan sejumlah pertanyaan kepada responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 23. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *efficiency* dan *fulfillment* tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan pengguna *e-commerce* di Bandar Lampung. Sedangkan untuk variabel *privacy* dan *system availability* berpengaruh pada kepuasan pelanggan *e-commerce* di Bandar Lampung.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF E-COMMERCE USERS IN BANDAR LAMPUNG**

**BY:**

**BAGOES ALVIZA PUTRA**

**17411372**

The purpose of this study was to determine and examine the effect of E-Service Quality on Customer Satisfaction of E-Commerce Users in Bandar Lampung. This study uses a quantitative approach. The population in this study are e-commerce users. The number of samples used in this study amounted to 120 customers. Sources of data used in this study using primary data obtained by distributing a number of questions to respondents. The data analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis using SPSS version 23. The results of this study indicate that the efficiency and fulfillment variables have no effect on customer satisfaction of e-commerce users in Bandar Lampung. Meanwhile, the privacy and system availability variables have an effect on e-commerce customer satisfaction in Bandar Lampung.

Keywords: E-Service Quality, Customer Satisfaction