

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Layanan Elektronik (Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, dan Privasi) Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Online Grab, Gojek dan Maxim di Bandar Lampung. Hasil studi ini menunjukkan bahwa Efisiensi, Pemenuhan dan Privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, Ketersediaan Sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan dan Privasi secara simultan secara bersama sama berpengaruh terhadap variabel dependen dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Transportasi Online, Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, Privasi