

ABSTRACT

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY, E-TRUST AND E-WORD OF MOUTH ON E-SATISFACTION (CASE STUDY OF TOKOPEDIA E-COMMERCE USERS IN BANDAR LAMPUNG)

BY

**FEBIOLA PUTRI
19411279**

The purpose of this research was to find out and test the effect of E-Service Quality, E-trust and E-Word of Mouth on E-Satisfaction in Tokopedia E-Commerce User Consumers in Bandar Lampung. This type of research is quantitative. The population of this study are consumers of Tokopedia e-commerce users in Bandar Lampung. Sampling used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique and the number of samples used in this study amounted to 100 respondents with 35 question items from 4 variables. The data source used in this study uses primary data obtained by distributing questionnaires through the Google form. The data analysis technique in this study uses multiple linear regression analysis using IBM SPSS statistics version 26. The results of this study indicate that e-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction, e-trust has no effect on e-satisfaction and e-word of mouth has a positive and significant effect on e-satisfaction among consumers who use e-commerce Tokopedia in Bandar Lampung. The results of the study also show that e-service quality, e-trust and e-word of mouth simultaneously have a positive and significant effect on e-satisfaction for consumers who use e-commerce Tokopedia in Bandar Lampung.

Keywords : *E-Service Quality, E-Trust, E-Word of Mouth, E-Satisfaction*

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *E-WORD OF MOUTH* TERHADAP *E-SATISFACTION* (STUDI KASUS PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* TOKOPEDIA DI BANDAR LAMPUNG)

OLEH

**FEBIOLA PUTRI
19411279**

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui serta menguji Pengaruh *E-Service Quality*, *E-trust* dan *E-Word of Mouth* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Konsumen Pengguna *E-Commerce* Tokopedia di Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dari penelitian ini merupakan konsumen pada pengguna *e-commerce* Tokopedia di Bandar Lampung. Pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan 35 item pertanyaan dari 4 variabel. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan IBM SPSS *statistics version 26*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-trust* tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction* dan *e-word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pada konsumen pengguna *e-commerce* Tokopedia di Bandar Lampung. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *e-service quality*, *e-trust* dan *e-word of mouth* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* pada konsumen pengguna *e-commerce* Tokopedia di Bandar Lampung.

Kata Kunci : *E-Service Quality, E-Trust, E-Word of Mouth, E-Satisfaction*