

## ABSTRAK

Saat ini dalam memasarkan produknya, perusahaan tidak hanya menyediakan pelayanan dengan menggunakan sistem konvensional, tetapi juga dengan pelayanan elektronik. Pelayanan elektronik atau *E-Service Quality* merupakan versi baru dari *Service Quality (servqual)*. *E-servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-servqual* didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. Dalam proses pengiriman barang, kini PT Pos menyediakan fasilitas dan layanan berbasis *online*. PT Pos memiliki aplikasi yang diberi nama Kantor Pos.apk untuk mengakses informasi-informasi dari kantor pos dengan mudah. Hal ini membuktikan bahwa PT Pos memberikan perhatian kepada pelanggannya untuk menjaga kualitas layanannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana *e-servqual* terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Kantor Pos.apk.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan regresi linier berganda dengan pengambilan data menggunakan data secara kuantitatif. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* jenis *incidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara keseluruhan *e-servqual* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Kantor Pos.apk dengan nilai sebesar 33,91 lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu 2,47. Berdasarkan koefisien determinasi *e-servqual* berpengaruh sebesar 58,8% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya 41,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan penelitian ini, *e-servqual* Kantor Pos.apk sudah masuk dalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki seperti menu layanan dan sistem aplikasi Kantor Pos.apk.

Kata kunci: *E-Service Quality*, Kepuasan Pelanggan, Kantor Pos.apk