

ABSTRAK

Negara Indonesia saat ini berada di posisi ke 15 pengguna internet menurut internetworldstats. Seiring dengan berkembangnya internet fenomena belanja *online* juga mengalami peningkatan. Pengguna *E-Commerce* mengalami kenaikan sebesar 15% dari total 138 juta pengguna di tahun 2020. Total dari peningkatan hingga akhir bulan februari 2021 sudah mencapai 159 juta pengguna di Indonesia. Perusahaan terus berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas pelayanannya agar terciptanya kepuasan dan loyalitas terhadap *brand e-commerce* itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *E-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* serta dampaknya terhadap *e-customer loyalty* pelanggan JD.ID di Indonesia.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan melakukan penyebaran kuesioner secara *online* kepada 400 pelanggan JD.ID. Teknik analisis data yang digunakan dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan *software SmartPLS 3*.

Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini adalah dimensi *efficiency* memiliki pengaruh positif terhadap *e-customer satisfaction*, kemudian dimensi *fulfillment* dan *privacy* memiliki pengaruh positif terhadap *e-customer satisfaction*. Variabel *e-customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *e-customer loyalty*. Ditemukan pula bahwa dimensi *reliability* tidak berpengaruh positif terhadap *e-customer satisfaction*. Yang artinya masih banyak kasus mengenai keluhan pelanggan khususnya pengguna website JD.id yang mengalami gangguan teknis situs saat melakukan pemesanan. Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi pengembang website JD.id untuk lebih sering melakukan *maintenance* pada websitenya agar pelanggan merasa puas dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat serta wawasan kepada peneliti dimasa yang akan datang dan juga perusahaan mengenai dimensi *e-service quality*, *e-customer satisfaction* dan *e-customer loyalty* pada situs JD.id, serta dapat dijadikan evaluasi bagi pihak pengembang website JD.id demi kepentingan perusahaannya.

Kata Kunci: E-Service Quality, Efficiency, Reliability, Fulfillment, Privacy, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty, JD.id