

ABSTRAK

Semakin berkembangnya internet di Indonesia semakin berkembang pula berbagai jenis kegiatan secara *online*. Salah satunya yaitu bidang *e-commerce* yaitu Shopee. Dilihat dari *review*, aplikasi Shopee memiliki *review* cukup banyak dibandingkan *e-commerce* lain. Dimana menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap Shopee tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi kualitas pelayanan elektronik yaitu, *efficient and reliable services*, *fulfillment*, *security/trust*, *site aesthetic*, *responsiveness/contact*, dan *ease of use* terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Surabaya.

Objek penelitian ini yaitu masyarakat pengguna aplikasi Shopee di Surabaya dan yang menjadi sampel adalah sebanyak 385 responden. Penelitian ini menggunakan metode *structural equation modeling* dengan *software* Lisrel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi *efficient and reliable services*, *fulfillment*, *security/trust*, *site aesthetic*, dan *ease of use* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *responsiveness/contact* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi yang memiliki pengaruh paling dominan yaitu *security/trust*, tetapi belum mendapatkan penilaian tertinggi dari tanggapan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan elektronik, *e-service quality*, kepuasan pelanggan, Shopee.