

ABSTRAK

E-service quality adalah salah satu cara sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien. *E-service quality* yang baik dan menguntungkan bagi konsumen sehingga konsumen pun akan senang dan memberikan keuntungan kepada perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Gojek di Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda seluruh sub variabel *e-service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna aplikasi Gojek di Kota Bandung. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan seluruh sub variabel *e-service quality* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 41%, sedangkan sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dapat disimpulkan bahwa *E-service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Gojek Indonesia dengan presentase sebesar 41%, sedangkan sisanya 59% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti, maka sebaiknya untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang belum diteliti pada penelitian ini seperti, *e-customer loyalty*, *e-customer satisfaction*, dan *e-trust*, promosi, kualitas produk, desain produk dan harga.

Kata Kunci: *E-service quality* dan Kepuasan Konsumen