

ABSTRAK

Perkembangan internet merubah gaya hidup masyarakat di Indonesia. Sehingga banyaknya perusahaan yang memanfaatkan hal tersebut. Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan suatu perusahaan. First Media merilis sebuah *mobile application* yang bernama myFirstMedia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* pada pengguna aplikasi myFirstMedia. Aplikasi myFirstMedia hadir sebagai solusi layanan digital berbasis aplikasi yang memungkinkan pelanggan terhubung 24 jam melalui aplikasi myFirstMedia. Namun, adanya ketidaksesuaian antara kualitas pelayanan dengan harapan konsumen terhadap aplikasi myFirstMedia.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui survei yang disebar melalui *google form*, sedangkan data sekunder didapatkan melalui artikel berita dan penelitian terdahulu. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel *non probability* dengan jenis *purposive sampling* dan sampel yang diambil ialah 399 responden. Teknik analisis pada penelitian ini *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan *software* smartPLS 4.0.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa (1) dimensi *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-customer satisfaction* (2) dimensi *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-customer satisfaction* (3) dimensi *security/privacy* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-customer satisfaction* (4) dimensi *fulfillment* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-customer satisfaction* (5) dimensi *efficiency* berpengaruh positif signifikan terhadap *e-customer satisfaction*. Koefisien determinasi menggunakan *R-Square* menunjukkan adanya pengaruh sebesar 52.6% dimensi-dimensi *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction*.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh terbesar terhadap *e-customer satisfaction*. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa dimensi *fulfillment* memiliki nilai persentase paling rendah berkaitan dengan informasi harga paket, promo dan konten lainnya yang terdapat di aplikasi My First Media.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-customer Satisfaction, myFirstMedia*