

ABSTRAK

Di era transformasi digital saat ini, perusahaan memiliki banyak peluang untuk memanfaatkan teknologi digital, yang memudahkan komunikasi dengan konsumen. Kemajuan teknologi ini telah mengubah industri ritel, memungkinkan toko fisik beralih menjadi e-commerce atau toko digital. Contohnya adalah Alfamart yang meluncurkan aplikasi Alfagift pada tahun 2015. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak *user experience* terhadap *customer satisfaction* melalui *e-service quality* pada aplikasi Alfagift di Indonesia.

Metode penelitian ini adalah kuantitatif, dengan populasi pengguna aplikasi Alfagift di seluruh Indonesia. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling dengan 400 responden. Data kuesioner dianalisis menggunakan PLS-SEM dan diolah dengan *software* SmartPLS. Analisis data meliputi analisis deskriptif, *outer* model, *inner* model, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *e-service quality*, yang pada gilirannya juga mempengaruhi *customer satisfaction* secara positif dan signifikan. Selain itu, *user experience* juga langsung mempengaruhi *customer satisfaction* secara positif dan signifikan. Namun, tidak ditemukan pengaruh *user experience* terhadap *customer satisfaction* melalui *e-service quality* pada aplikasi Alfagift di Indonesia.

Kata Kunci: *User experience*, *E-service quality*, *Customer satisfaction*, Aplikasi Alfagift