

ABSTRAK

Berkembangnya teknologi internet memudahkan berbagai jenis aktivitas manusia terlebih dalam melakukan transaksi jual beli. Hal ini menuntut Lazada.co.id untuk selalu meningkatkan performanya pada kualitas pelayanan elektronik yang mereka berikan untuk memuaskan pelanggan dan membentuk loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan elektronik, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif. Metode pengambilan sampel menggunakan *nonprobability* dengan teknik *insidential sampling* menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah responden 93 orang. Data analisis menggunakan analisis jalur, korelasi berganda, dan koefisien determinasi. Kesimpulan penelitian ini adalah : (1) kualitas pelayanan elektronik dinilai cenderung kurang baik; (2) pelanggan dinilai cenderung kurang puas; (3) pelanggan dinilai kurang loyal; (4) secara parsial kualitas pelayanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lazada.co.id sebesar 49,4%; (5) secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Lazada.co.id sebesar 45,3%; (6) pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap perkembangan naik turunnya loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 70% dan sisanya sebesar 30% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan