

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-TRUST* DAN *USER EXPERIENCE* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* BUKALAPAK

Oleh :

M ILHAM PRATAMA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality*, *e-trust* dan *user experience* terhadap *e-satisfaction* pada pengguna *e-commerce* Bukalapak. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli produk secara *online* melalui situs *web* Bukalapak. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 165 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Square 3* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality*, *e-trust* dan *user experience* berpengaruh terhadap *e-satisfaction* pada pengguna *e-commerce* Bukalapak.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *E-Trust*, *User Experience* dan *E-Satisfaction*