

ABSTRAK

PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-SATISFACTION* PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* LAZADA

Oleh:

RODIWANSAH

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *E-Commerce* Lazada. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen yang pernah menggunakan *E-Commerce* Lazada yang ada di Bandar Lampung dengan jumlah sampel 120 responden melalui metode *non probability* dengan penarikan sampel *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner yang diberikan langsung kepada sampel sebagai responden. Jenis penelitian ini kuantitatif yang bersifat kausalitas dengan menggunakan analisis linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *E-Commerce* Lazada, kesimpulan penelitian ini *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Satisfaction* pada pengguna *E-Commerce* Lazada.

Kata kunci: *E-Service Quality*, *E-Satisfaction*, dan *E-Commerce*.