

## ABSTRAK

### **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVQUAL) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA APLIKASI POSAJA!**

Studi Kasus kepada Pelanggan Aplikasi PosAja! Di Daerah Istimewa Yogyakarta

Stefanus Erico Naviri  
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh efisiensi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (2) pengaruh pemenuhan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (3) pengaruh ketersediaan sistem terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. (4) pengaruh privasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (5) pengaruh responsivitas terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (6) pengaruh desain situs *web* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (7) pengaruh kontak terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner ke 108 responden. Teknik analisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan SmartPLS 3.0. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa : (1) efisiensi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (2) pemenuhan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (3) ketersediaan sistem berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, (4) privasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (5) responsivitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (6) desain situs web tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi, (7) kontak tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : Efisiensi, Pemenuhan, Ketersediaan Sistem, Privasi, Responsivitas, Desain Situs Web, Kontak, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

## ABSTRACT

### **INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY DIMENSIONS (E-SERVQUAL) TOWARDS CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION ON THE POSAJA! APPLICATION** Case Study on PosAja! Customers In The Special Region of Yogyakarta

Stefanus Erico Naviri  
Management Study Program, Faculty of Economics  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2024

This research aims to determine: (1) the influence of efficiency on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (2) the influence of fulfilment on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (3) the influence of system availability on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (4) the influence of privacy on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (5) the influence of responsiveness on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (6) the influence of website design on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (7) the influence of contact on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable. The sampling technique uses non-probability sampling with purposive sampling. Data was obtained by distributing questionnaires to 108 respondents. The analysis technique uses the Structural Equation Model (SEM) method using SmartPLS 3.0. The results obtained show that: (1) efficiency influenced customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (2) fulfilment influenced customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (3) system availability influenced customer loyalty through customer satisfaction as a mediating variable, (4) privacy had no influence on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (5) responsiveness had no influence on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (6) website design had no influence on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable, (7) contact had no influence on customer loyalty through satisfaction as a mediating variable.

**Keywords:** Efficiency, Fulfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Website Design, Contact, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.