

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa E-Commerce**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa E-Commerce. Penelitian ini menggunakan 6 variabel independen yaitu *reliable*, *access*, *ease of use*, *attentiveness*, *security*, dan *credibility* dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner yang disebar secara *online* yang dilakukan mulai dari tanggal 14 April 2019 hingga 21 April 2019. Setelah dilakukan pengumpulan data yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini, maka didapat jumlah akhir sebanyak 307 responden yang dapat dijadikan sampel pada penelitian ini. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, didapatkan bahwa instrument yang digunakan dalam penelitian ini bersifat valid dan reliable. Pada uji hipotesis yang telah dilakukan terbukti bahwa kualitas pelayanan jasa secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa E-Commerce, dan untuk uji hipotesis secara parsial didapati bahwa variabel independen *reliable*, *ease of use*, *attentiveness*, *security*, dan *credibility* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa E-Commerce, dan hanya variabel independen *access* yang tidak terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa E-Commerce.