

ABSTRACT

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY WITH MODERATION OF CUSTOMER
EXPERIENCE
(Cases of Bukalapak Users)***

By:

Sigit Sugianto

193402082

Under the guidance of:

Kartawan

Mohammad Soleh Soe'aidy

The purpose of this research is to find out how electronic service quality influences customer loyalty with moderating customer experience. This research was designed using a survey method by distributing questionnaires to 235 respondents who are Bukalapak users in Indonesia who have used Bukalapak more than once and are over 18 years old, using a purposive sampling technique. The analytical tool used in this research is Structural Equation Modeling (SEM). The results of the study prove that electronic service quality has a positive influence on customer loyalty, and customer experience has a positive influence in moderating the relationship between electronic service quality and customer loyalty.

Keywords: *Electronic Service Quality, Customer Loyalty, Customer Experience.*

ABSTRAK

**PENGARUH ELECTRONIC SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN MODERASI CUSTOMER
EXPERIENCE**

(Kasus Pada Pengguna Bukalapak)

Oleh:

Sigit Sugianto

193402082

Di bawah bimbingan:

Kartawan

Mohammad Soleh Soe'aidy

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh *electronic service quality* terhadap *customer loyalty* dengan moderasi *customer experience*. Penelitian ini dirancang dengan jenis *survey method* dengan membagikan kuesioner kepada 235 responden yang merupakan pengguna Bukalapak di Indonesia yang telah menggunakan Bukalapak lebih dari satu kali, dan berusia di atas 18 tahun, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian membuktikan bahwa *electronic service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer loyalty*, dan *customer experience* memiliki pengaruh positif dalam memoderasi hubungan antara *electronic service quality* terhadap *customer loyalty*.

Kata Kunci: *Electronic Service Quality, Customer Loyalty, Customer Experience.*