



## ***Service Quality* : Analisa dan Relevansinya dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Era Digital**

**Deandra Vidyanata<sup>1</sup>, Dyajeng Puteri Woro Subagio<sup>2</sup>**

Universitas Ciputra, Surabaya, Indonesia (deandra.vidyanata@ciputra.ac.id)<sup>1</sup>

Universitas Merdeka Pasuruan, Pasuruan, Indonesia (dyajengsubagio@gmail.com)<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT** : The rapid development of technology as well as the widespread use of smartphones increasingly creates consumers' demand of practicality in various aspects of life, including in the term of convenience shopping experience. Online shopping is new trend that is preferred by many consumers in this digitalization era. This study aims to analyze the effect of e-service quality towards e-satisfaction and e-loyalty. The results of this research provide a theoretical background for business practitioners to make use of credible e-commerce platform to take advantage of opportunities in this digital era.

**Keywords:** *e- service quality, e-satisfaction dan e-loyalty.*

**ABSTRAK** : Perkembangan teknologi dan jaringan internet, serta maraknya penggunaan smartphone membuat konsumen semakin menuntut adanya kemudahan dan kepraktisan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk salah satunya adalah kemudahan dalam berbelanja. Berbelanja online (*online shopping*) merupakan suatu trend yang disukai masyarakat di era digitalisasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *e-quality Service*, terhadap *e-satisfaction* dan *e-loyalty*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar teoritis bagi para para pebisnis untuk platform e-commerce yang kredibel dalam memanfaatkan kesempatan di era digital ini.

**Kata Kunci** : *e- service quality, e-satisfaction dan e-loyalty.*

### ***To Cite This Artikel***

Vidyanata, Deandra & Subagy, Dyajeng. (2021). *Service Quality* : Analisa dan Relevansinya dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan pada Era Digital . *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 18, No.1, Tahun 2021. DOI:

<https://doi.org/10.29259/jmbt.v18i1.95>

---