

ABSTRAK

Nama : Angel Lina Oktaviana

Program Studi : Kewirausahaan

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Online Technical Tools

Zaman yang terus berkembang, membuat masyarakat dalam menggunakan internet merupakan hal pokok, karena dengan internet dapat mempermudah kehidupan masyarakat. Pada zaman yang sekarang masyarakat menggunakan internet sebagai salah satu media melakukan transaksi online, karena dari itu terdapat banyak perusahaan atau individu yang melakukan penjualan pada e-commerce dimana kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan online technical tools dilihat dari kepuasan pelayanan. Pada penelitian tersebut digunakan 5 variabel yaitu daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik pada satu kepuasan pelanggan, data ini dikumpulkan dari 100 orang menggunakan analisis kuantitatif dari reliabilitas, normalitas, multikolinier, heteroskedastis. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel intervening dari kualitas pelayanan yakni daya tanggap, keandalan, jaminan dan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *E-Commerce* Technical Tools. Sedangkan variabel empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *E-Commerce* Technical Tools.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nama : Angel Lina Oktaviana

Program Studi : Entrepreneurship

Judul : The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Online Technical Tools

In the era that continues to grow, making people use the internet is the main thing, because the internet can make people's lives easier. In this day and age, people use the internet as a medium for conducting online transactions, and because of that, there are many companies or individuals who make sales on e-commerce where customer satisfaction is important. This study aims to analyze online technical tools' customer satisfaction in terms of service satisfaction. In this study, 5 variables were used, namely responsiveness, assurance, reliability, empathy, and physical evidence of customer satisfaction. This data was collected from 100 people using quantitative analysis of reliability, normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. The results of this study reveal that the intervening variables of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, and physical evidence have a positive and significant effect on customer satisfaction with E-Commerce Technical Tools. Meanwhile, the empathy variable has no effect on customer satisfaction with E-Commerce Technical Tools.

Keywords: Service Quality, Responsiveness, Reliability, Assurance, Physical Evidence, Customer Satisfaction

