

## ABSTRAK

Fani Dwi Rahma. Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Yudharta Pasuruan. Juli 2023. **Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* Terhadap *E-Loyalty* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pengguna Jasa Transpotasi Grab.**

Perkembangan teknologi saat ini bisa berkembang sangat pesat dan hal tersebut menyebabkan perubahan pada gaya hidup masyarakat. Dengan hadirnya internet tidak hanya usaha berbasis pemasaran saja tetapi juga berkembang pada jasa transportasi online seperti Grab yang memberikan layanan transportasi secara online kepada konsumen. Hal tersebut perlu diperhatikan sebagai penyedia jasa untuk mempertahankan loyalitas pengguna jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *e-loyalty* melalui kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi grab. Penelitian ini dilakukan pada masyarakat di daerah Kecamatan Pandaan yang menggunakan jasa transportasi grab tahun 2023. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner yang disebarluaskan secara online melalui *Google Form*. Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 107 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dimana orang yang dipilih sebagai sampel sesuai dengan tujuan dilakukannya penelitian pada pengolahan data, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, *e-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*, tidak ada hubungan yang signifikan antara *e-trust* secara langsung terhadap *e-loyalty*, dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-loyalty*

**Kata kunci : *E-Service Quality*, *E-Trust*, *E-Loyalty* dan Kepuasan**

## ABSTRACT

*Fani Dwi Rahma. Business Administration Study Program, Yudharta University Pasuruan. July 2023. **The Effect of E-Service Quality, E-Trust on E-Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable for Grab Transportation Service Users.***

*Current technological developments can develop very rapidly and this causes changes in people's lifestyles. With the presence of the internet, not only marketing-based businesses but also developing online transportation services such as Grab, which provides online transportation services to consumers. This needs to be considered as a service provider to maintain the loyalty of service users. This study aims to determine the effect of e-service quality and e-trust on e-loyalty through customer satisfaction on users of grab transportation services. This research was conducted in the community in the district. Kecamatan Pandaan who uses grab transportation services in 2023. The data collection technique used is a questionnaire which is distributed online via Google Form. The selection of the sample used in the study was 107 respondents using the purposive sampling method, which is a sampling technique in which the people selected as samples are in accordance with the purpose of conducting research on data management, this research was conducted using the path analysis method (Path Analysis).*

*Based on the results of this study it can be seen that e-service quality has a positive and significant effect on satisfaction, e-trust has a positive and significant effect on satisfaction, e-service quality has a positive and significant effect on e-loyalty, there is no significant relationship between e-trust directly to e-loyalty, and satisfaction has a positive and significant effect on e-loyalty*

**Keyword: E-Service Quality, E-Trust, E-Loyalty and Satisfaction**