

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara *e-service quality*, *customer value*, dan *customer satisfaction* pada LocalBrand.co.id. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan aplikasi WarpPLS. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Sample pada penelitian ini adalah individu, yang pernah membeli di LocalBrand.co.id pada periode Maret 2012 hingga Maret 2013. Setelah melakukan penelitian dan proses pengolahan data ditemukan bahwa *e-service quality* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *customer value* pada LocalBrand.co.id, begitu juga *customer value* terhadap *customer satisfaction*. Sedangkan *e-service quality* terhadap *customer satisfaction* pada LocalBrand.co.id tidak memiliki pengaruh secara langsung harus melalui *customer value* terlebih dahulu. Secara simultan *e-service quality* dan *customer value* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* pada LocalBrand.co.id (MJ)

**Kata kunci** : *e-service quality*, *customer value*, *customer satisfaction*, LocalBrand.co.id

## Abstract

The purpose of this study to determine the effect of *e-service quality*, *customer value*, and *customer satisfaction* on LocalBrand.co.id. The method used in this study is the Partial Least Square (PLS) method using WarpPLS application. In this study, researchers used purposive sampling to determine the sample to be used. Sample in this study is the individual, who ever bought in LocalBrand.co.id in the period March 2012 to March 2013. After doing research and found that the data processing of *e-service quality* has a significant impact on *customer value* on LocalBrand.co.id, as well as *customer value* on *customer satisfaction*. While the *e-service quality* on *customer satisfaction* on LocalBrand.co.id not have a direct influence must go through *customer value* first. Simultaneously *e-service quality* and *customer value* have an influence on *customer satisfaction* in LocalBrand.co.id (MJ)

**Keyword** : *e-service quality*, *customer value*, *customer satisfaction*, LocalBrand.co.id