

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management
Management Department
Thesis
Even Semester 2014/2015

ANALYSIS OF EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION AND IT'S IMPACT ON E-LOYALTY FOR "INETKU" BRAND CUSTOMER AT PT. PEMUDA BERKARYA MANUNGGAL

Anthony Gunawan 1501172115

Abstract

Inetku is the one growing internet service provider company in Indonesia. As internet service provider company, Inetku must increase e-loyalty customer with increase e-service quality and e-satisfaction customer who use company service. This research is using path analysis. Result indicated that e-service quality have very strong impact to e-satisfaction and e-loyalty. E-satisfaction have very strong impact too to e-loyalty. E-service quality and e-satisfaction makes an positive impact so as every increase e-service quality or e-satisfaction that will increase e-loyalty. The result indicated Inetku need to boost e-service quality to increase e-satisfaction and then will increase e-loyalty too.(AG)

Keywords : *Internet service provider, e-Service Quality, e-Satisfaction, e-Loyalty*

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

School of Business Management
Jurusan Manajemen Bisnis
Skripsi Sarjana
Semester Genap 2014/2015

ANALISIS PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-SATISFACTION SERTA DAMPAKNYA TERHADAP E-LOYALTY CUSTOMER BRAND “INETKU” DI PT. PEMUDA BERKARYA MANUNGGAL

Anthony Gunawan 1501172117

Abstrak

Inetku merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan internet yang sedang berkembang di Indonesia. Sebagai perusahaan penyedia layanan internet, Inetku perlu meningkatkan e-loyalty customer dengan meningkatkan e-service quality yang ada dan e-satisfaction dari customer yang menggunakan jasa perusahaan. Penelitian ini menggunakan analisis jalur atau yang biasa disebut dengan Path Analysis. Hasil menunjukkan bahwa e-Service Quality memiliki pengaruh yang sangat kuat baik terhadap e-Satisfaction dan e-Loyalty. E-Satisfaction juga memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap e-Loyalty. E-Service Quality dan e-Satisfaction masing – masing memiliki pengaruh yang positif sehingga tiap peningkatan dari e-Service Quality maupun e-Satisfaction juga akan meningkatkan e-Loyalty. Hasil menunjukkan bahwa Inetku perlu meningkatkan e-service quality yang akan meningkatkan e-satisfaction dan kemudian akan meningkatkan e-loyalty juga. (AG)

Keywords : *Internet service provider, e-Service Quality, e-Satisfaction, e-Loyalty*