

# **PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SPOTIFY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

**Oleh RAFLIANSYAH**

## **Abstrak**

Penelitian kuantitatif ini memiliki objektif untuk mempelajari secara komprehensif mengenai pengaruh e-service quality yang akan dianalisis untuk melihat tingkat loyalitas pelanggan aplikasi spotify. Selain itu, terdapat variabel mediasi atau intervening yaitu kepuasan pelanggan. Metode analisis data yang digunakan yaitu pendekatan secara kuantitatif dengan metode *purposive sampling* dengan melibatkan responden sebanyak 100 peserta. Jenis data bersifat primer menggunakan skala likert dalam pengukurannya. Penelitian ini menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Temuan dan hasil yang telah peneliti eksplorasi menunjukkan bahwa variabel *e-service quality* berpengaruh dengan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Akan tetapi, e-service quality tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan secara langsung pada aplikasi spotify.

**Kata kunci: E-Service Quality, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Spotify, DKI Jakarta.**

**THE EFFECTS OF E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY  
SPOTIFY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION**

**By RAFLIANSYAH**

**Abstract**

*This quantitative research has the objective to comprehensively study the effect of e-service quality, which will be analyzed to see the level of customer loyalty of the spotify application. In addition, there is a mediating or intervening variable, which is customer satisfaction. The data analysis method used is a quantitative approach with a purposive sampling method with 100 respondents. The type of data is primary using a Likert scale in its measurement. This study uses Partial Least Square (PLS) analysis using SmartPLS 3.0 application. The findings and results that the researchers have explored show that the variable of e-service quality has a significant effect on customer loyalty as a dependent variable, which is mediated by customer satisfaction. However, e-service quality does not have a significant effect on customer loyalty directly on the Spotify application.*

***Key words: E-Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Spotify, DKI Jakarta.***