

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *E-Satisfaction* pada penyedia jasa transportasi *online* (Studi pada pengguna aplikasi Gojek). Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu dengan teknik *puposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 102 responden. Menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online*. Teknik analisis data kuantitatif dari penelitian ini menggunakan *software* IMB SPSS. Dan hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction*, *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *e-trust*, dan secara tidak langsung *e-service quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *e-satisfaction* melalui *e-trust* sebagai mediasi.

**Kata Kunci:** *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction.*

## **ABSTRACT**

*This study aims to discuss the effect of e-service quality and e-trust on e-satisfaction in the online transportation service providers. The sampling method used in this study is non probability sampling, specifically, with purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 102 respondents obtained through an online survey. Quantitative data analysis in this study used IBM SPSS software. The result of this study proves that e-service quality has a significant effect on e-satisfaction, e-trust has a significant effect on e-satisfaction, e-service quality has a significant effect on e-trust, and e-service quality has an indirect significant influence on e-satisfaction through e-trust as a mediating variable.*

**Keywords: E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction.**