

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP
E-SATISFACTION DENGAN *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
PADA NASABAH PENGGUNA OLLIN BY NAGARI DI KOTA PADANG**

Kheza Syahbanrio Tanjung

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharma Andalas
Jl. Sawahan No. 103 A Simpang Haru kota Padang, Sumatera Barat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai variabel mediasi pada nasabah pengguna olin by nagari di Kota Padang. Jenis Penelitian adalah metode Penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh seluruh nasabah pengguna Olin By Nagari di kota Padang, dengan jumlah sampel 110. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Analisa data yang dipergunakan adalah SEM-*Partial Least Square (PLS)*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka diperoleh hasil yang dirangkum sebagai berikut *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-trust* nasabah pengguna Olin By Nagari Di Kota Padang. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* nasabah pengguna Olin By Nagari Di Kota Padang. *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* nasabah pengguna Olin By Nagari Di Kota Padang. *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* dengan *e-trust* sebagai variabel mediasi pada nasabah pengguna Olin By Nagari Di Kota Padang. Berdasarkan prosedur analisis mediasi dalam SEM-PLS Dengan Metode signifikansi path coefficient menunjukkan bahwa baik pengaruh langsung dan tidak langsung semuanya setelah dinyatakan signifikan mempunyai koefisien arah yang sama dengan arah positif sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa bentuk mediasinya adalah *Complementary mediation* (mediasi komplementer) berbentuk *partial mediation* (mediasi parsial)

Kata Kunci : *E-service quality, E-trust, E-Satisfaction*

THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY ON E-SATISFACTION WITH E-TRUST AS A MEDIATION VARIABLE ON CUSTOMERS USING OLLIN BY NAGARI IN PADANG CITY

Kheza Syahbanrio Tanjung

Faculty of Economics and Business, Dharma Andalas University
Jl. Sawahan No. 103 A Simpang Haru, Padang City, West Sumatra

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of e-service quality on e-satisfaction with e-trust as a mediating variable on customers using olin by nagari in Padang City. The type of research is a quantitative research method. The population used in this study is all customers using Ollin By Nagari in Padang City, with a sample size of 110. The sampling technique uses the purposive sampling method. The data analysis used is SEM-Partial Least Square (PLS).

Based on the results of this study, the results are summarized as follows: e-service quality has a positive and significant effect on e-trust of Ollin By Nagari users in Padang City. E-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction of Ollin By Nagari users in Padang City. E-trust has a positive and significant effect on e-satisfaction of Ollin By Nagari users in Padang City. E-service quality has a positive and significant effect on e-satisfaction with e-trust as a mediating variable for Ollin By Nagari users in Padang City. Based on the mediation analysis procedure in SEM-PLS with the path coefficient significance method, it shows that both direct and indirect influences have the same direction coefficient after being declared significant with a positive direction so that it can be concluded that the form of mediation is Complementary mediation in the form of partial mediation.

Keywords: E-service quality, E-trust, E- Satisfaction