

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *E-Service Quality*, Strategi Promosi dan Kemudahan Penggunaan dalam reservasi tiket terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pelanggan aplikasi TIX ID)

Nama : Rifkcy Ade Wicaksono

Program Studi : S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing : Prof. Dr.Mariana Tenreng, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality*, Strategi Promosi dan kemudahan penggunaan dalam reservasi tiket terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi TIX ID di Jakarta Barat. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* sebanyak 145 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Service Quality*, Strategi Promosi dan Kemudahan Penggunaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Strategi Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *E-Service Quality*, Strategi Promosi, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Konsumen.