

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi membuat segala hal menjadi lebih mudah dan efisien untuk kita dapatkan. Inovasi dalam penerapan teknologi pemesanan tiket bioskop dapat menarik jumlah pembeli karena dinilai memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi pemesanan tiket. Dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna, penyedia layanan juga harus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengguna dan dapat meningkatkan angka penjualan tiket pada aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop. Sampel pada penelitian ini terdiri 400 responden yang mengisi kuesioner penelitian. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu SmartPLS (Smart Partial untuk menganalisis pengukuran model dan structural model. Metode yang digunakan adalah *E-Service Quality* dengan indikator tujuh dimensi yaitu *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy, Responsiveness, Compensation*, dan *Contact* serta variabel eksternal yaitu *Security*. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai *T-Statistics, P Value, coefficient*, dan nilai koefisien determinasi untuk mengetahui pengaruh dan besar pengaruh dari variabel *E-Service Quality* terhadap variabel *E-Customer Satisfaction* aplikasi pemesanan tiket bioskop.

Kata Kunci : *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction*, Kualitas Layanan, Pemesanan Tiket Bioskop.