

ABSTRAK

Saat ini dunia digital benar-benar memiliki pengaruh yang kuat dan sudah membawa beberapa perubahan terhadap kehidupan masyarakat. Munculnya internet membuat mayoritas pemimpin bisnis tidak ingin tertinggal dan pastinya memanfaatkan teknologi yang saat ini sedang berkembang, yaitu *e-commerce*. Dengan adanya *e-commerce* membuat para konsumen kesayangan bisa belanja 24/7, pastinya sangat membantu konsumen untuk menghemat waktu dan biaya untuk datang langsung ke toko *onsite*. Munculnya banyak *e-commerce* menyebabkan persaingan yang begitu ketat baik dari produk kecantikan, pakaian, perabotan, dan lain-lain. Kebetulan bahwa *e-commerce Sociolla* adalah salah satu digital platform yang berkhususkan pada skincare atau produk kecantikan, namun pada kenyataannya bahwa masih banyak orang yang tidak memilih berbelanja produk kecantikan pada *e-commerce Sociolla*. Maka dari itu perusahaan khususnya digital platform *Sociolla* harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan elektroniknya untuk tetap menaik perhatian konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Metode pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan kuisioner dan software SEM PLS. Penelitian ini mengambil 402 responden sebagai sampel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa *e-service quality* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif secara signifikan.

Kata kunci : E-Service Quality, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, E-commerce.