

## ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik terhadap *E-Service Quality* dengan menggunakan kepuasan pelanggan elektronik sebagai variabel mediasi. Penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Link Aja, dompet digital yang beroperasi di Indonesia. Data dikumpulkan dengan menggunakan metodologi survei dari responden pengguna aktif aplikasi Link Aja. Temuan menunjukkan bahwa *E-Service Quality* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Satisfaction*.. Selain itu, *E-Service Quality* telah terbukti berdampak positif terhadap *E-customer loyalitas*. Lebih lanjut, penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Customer Satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi penting dalam hubungan antara kualitas layanan elektronik dan loyalitas pelanggan elektronik. Hasil ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan sebaiknya fokus pada peningkatan kualitas layanan elektronik yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan menggunakan kuisioner dengan 400 responden dengan 333 responden valid kepada pengguna aplikasi link aja dengan menggunakan *purposive sampling* dan menggunakan (SEM) *Partial Last Square* dengan software Smat pls 3.2.9

Penelitian ini membuktikan bahwa E-Service Quality, E-Customer Satisfaction dan juga E-Customer Loyalty memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap pengguna aplikasi Link Aja sehingga perusahaan meningkatkan kualitas layanan elektroniknya untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi Link Aja

**Kata kunci :** *E-Service Quality, E-Customer Satisfaction, E-Customer Loyalty*