**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan elektronik , kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan serta implikasinya pada Loyalitas Pelanggan pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas pasundan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif dan verifikatif. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas pasundan dengan jumlah sampel 93 responden. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder. Data analisis yang digunakan adalah analisis jalur, analisis korelasi berganda, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan elektronik, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dapat dikatakan sangat setuju. Berdasarkan analisis koefisien determinasi struktur I menunjukan bahwa kualitas pelayanan elektronik memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebesar 23,10%, sedangkan sisanya sebesar 76,90 % merupakan pengaruh dari variabel lain. Dalam struktur II menunjukan bahwa kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan pelanggan memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan 14,62 %, sedangkan sisanya sebesar 85,38 % merupakan pengaruh dari variabel lain.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan elektronik , Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan**