

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *e-trust* dan *e-satisfaction* serta dampaknya pada *e-loyalty* (survei pada pengguna aplikasi dompet digital DANA). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian dilakukan di wilayah Indonesia dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu menggunakan *path* diagram, persamaan struktural, pengaruh langsung, tidak langsung dan total efek, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan program SmartPLS 4.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat *e-service quality*, *e-trust*, *e-satisfaction* berpengaruh signifikan dan bersifat positif terhadap *e-loyalty* baik secara langsung maupun tidak langsung. Besarnya pengaruh *e-service quality* terhadap *e-trust* sebesar 71,8%, *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* sebesar 72,8% dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty* melalui *e-trust* dan *e-satisfaction* sebesar 76,4% secara bersamaan.

Kata Kunci: *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction, Dan E-Loyalty*