

## ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang, kualitas layanan elektronik dan ulasan pelanggan *online* menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam belanja *online*. *E-Service Quality* mencakup aspek keandalan, efisiensi, dan interaksi yang dirasakan pelanggan selama menggunakan layanan elektronik. Di sisi lain, ulasan pelanggan *online* adalah feedback yang diberikan oleh pelanggan yang telah menggunakan produk atau layanan, yang sering kali menjadi acuan bagi calon pelanggan dalam mengambil keputusan. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh dari *e-service quality*, *online customer review* terhadap *e-satisfaction* dan dampaknya pada *e-loyalty*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *online customer review* berpengaruh positif terhadap *e-satisfaction* secara simultan maupun parsial, *e-satisfaction* berpengaruh positif terhadap *e-loyalty* dan *e-satisfaction* dapat memediasi hubungan antara *service quality*, *online customer review* terhadap *e-loyalty*.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan Elektronik, Ulasan Pelanggan *Online*, Kepuasan Elektronik dan Loyalitas Elecetronic