

## ABSTRAK

Perkembangan internet di Indonesia berkembang pesat, memungkinkan bisnis untuk memperluas *e-commerce* dengan lebih efisien. Peningkatan dalam *e-commerce* menunjukkan antusiasme untuk belanja online. Shopee, salah satu dari lima situs *e-commerce* terbesar di Indonesia, memiliki basis pelanggan yang besar namun peringkat rendah di Appstore dan Playstore, menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan dan penggunaan aplikasinya.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas layanan elektronik mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner Google Form dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.2.9. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 27.0 untuk memastikan instrumen survei valid dan reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komponen kualitas layanan elektronik yaitu organisasi situs, responsif, dan kebutuhan pribadi tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelanggan. Sementara itu, komponen lainnya seperti keandalan, kemudahan pengguna, dan efisiensi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan elektronik. Selain itu, kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi hubungan antara organisasi situs, responsif, dan kebutuhan pribadi terhadap loyalitas pelanggan. Namun, mediasi pada variabel keandalan, pengguna ramah, dan efisiensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan bagi Shopee Indonesia untuk rutin melakukan evaluasi terkait keluhan pelayanan pengguna aplikasinya, seperti meningkatkan efisiensi dan meminimalisir kesalahan saat penggunaan aplikasi Shopee.

**Kata kunci** : Kepuasan Pelanggan Elektronik, Kualitas Layanan Elektronik, Loyalitas Pelanggan Elektronik, Shopee Indonesia.