ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan elektronik, kepuasan elektronik, dan loyalitas elektronik dengan responden yang merupakan mahasiswa Universitas Diponegoro, Semarang.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini melibatkan 144 mahasiswa Universitas Dipnegoro sebagai responden kuesioner. Penentuan sampel berdasarkan teknik pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data menggunakan SPSS AMOS 24 dengan analisis CFA dan uji asumsi sem yaitu uji normalitas data, uji outliers, uji *singularity* dan *multicollinearity*, evaluasi nilai residual, uji *reliability* dan *variance extract*, serta uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan elektronik dan loyalitas elektronik. Sedangkan untuk kepuasan elektronik, yang merupakan variabel mediasi, juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas elektronik.

Kata kunci: *Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Elektronik, Loyalitas Elektronik.*

SEMARANG
FEB UNDIP