

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari e-kualitas layanan dan persepsi harga memediasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada e-commerce Lazada. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat milenial dan gen z yang melakukan transaksi online kurang lebih sebanyak 2 kali dalam sebulan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 125 responden dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS). Penelitian ini membuktikan bahwa e-kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. E-kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

**Kata Kunci :** E-Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Konsumen.



## **ABSTRAK**

*This study aims to examine and analyze the effect of e-service quality and price perception mediating customer satisfaction on consumer loyalty in e-commerce Lazada. The population in this study is millennial and gen z people who make online transactions more or less 2 times a month. The number of samples used in this study were 125 respondents with a quantitative descriptive approach. Data analysis using Partial Least Square (PLS).*

*This study proves that e-service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Price perception has no positive and significant effect on customer satisfaction. E-service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty. price perception has a positive and significant effect on consumer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty.*

**Keywords:** *E-Service Quality, Price Perception, Customer Satisfaction, Consumer Loyalty.*

