

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi perilaku konsumen dalam bertransaksi secara daring, termasuk dalam sektor *e-commerce*. Shopee, sebagai salah satu platform *e-commerce* terkemuka di Indonesia, menghadapi tantangan untuk mempertahankan loyalitas penggunanya di tengah tingginya persaingan pasar. Meskipun menawarkan fitur-fitur digital yang canggih, masih terdapat keluhan terkait sistem transaksi, kualitas layanan, serta keandalan fitur seperti ShopeePay dan layanan pelanggan. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana *technological digital advances* dan *e-service quality* memengaruhi *E-Satisfaction* dan *E-Loyalty*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *technological digital advances* dan *e-service quality* terhadap *e-loyalty*, dengan *e-satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna Shopee di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 210 responden pengguna Shopee di Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, sedangkan analisis data dilakukan dengan pendekatan *Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Variabel yang diteliti terdiri dari *technological digital advances*, *e-service quality* (independen), *e-satisfaction* (mediasi), dan *e-loyalty* (dependen).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *technological digital advances* dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction*. Selanjutnya, *e-satisfaction* terbukti berpengaruh positif terhadap *e-loyalty*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *technological digital advances* dan *e-service quality* memberikan pengaruh tidak langsung terhadap *e-loyalty* melalui *e-satisfaction*, yang berfungsi sebagai variabel mediasi. Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mempertimbangkan variabel tambahan seperti *e-trust* untuk mengukur loyalitas dalam jangka waktu yang lebih panjang.

**Kata Kunci:** *Technological Digital Advances, E-Service Quality, E-Satisfaction, E-Loyalty, Shopee.*