

## ABSTRAK

Bilbina Bintang Melenia, Nomor Induk Mahasiswa 152180004, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh *Digital Marketing* dan *E-satisfaction* Terhadap *E-trust* Serta Dampaknya Pada *E-loyalty* (Studi Pada Pelanggan Situs Web Helloobang Yogyakarta)”. Pembimbing I Bapak Susanta dan Pembimbing II Bapak Hastho Joko N U

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengaruh *Digital Marketing* dan *E-satisfaction* Terhadap *E-trust* Serta Dampaknya Pada *E-loyalty* (Studi Pada Pelanggan Situs Web Helloobang Yogyakarta). Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Helloobang Yogyakarta yang telah melakukan pembelian produk dua kali atau lebih secara *online* dalam kurun waktu 6 bulan terakhir yang berjumlah 280 orang. Ukuran sampel penelitian ini adalah 74 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan SEM-PLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-trust*, variabel *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-loyalty*, variabel *E-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-trust*, variabel *E-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-loyalty*, variabel *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-loyalty*, variabel *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-loyalty* melalui *E-trust*, variabel *E-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-loyalty* melalui *E-trust*.

Berdasarkan hasil penelitian, situs web Helloobang Yogyakarta harus mampu mempertahankan dan menjaga keamanan privasi pelanggan terkait informasi pribadi, serta mengembangkan situs web menjadi lebih menarik, inovatif, dan edukatif sehingga terciptanya kepuasan pelanggan guna meningkatkan kepercayaan pelanggan yang nantinya akan mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap situs web Helloobang Yogyakarta.

Kata Kunci : *Digital Marketing*, *E-satisfaction*, *E-trust*, *E-loyalty*.