

## **ABSTRAK**

Raden Ardi Amandiatno (01011170170)

### **ANALISIS PENGARUH COGNITIVE EXPERIENTIAL STATE, AFFECTIVE EXPERIENTIAL, MELALUI E-SATISFACTION, E-TRUST TERHADAP E-LOYALTY E-COMMERCE BUKALAPAK**

(xiii + 60 pages + bibliography + attachments)

Penelitian ini meneliti pengaruh cognitive experiential state dan affective experiential state melalui e-satisfaction dan e-trust terhadap e-loyalty pelanggan Bukalapak. Alat analisis yang digunakan adalah PLS-SEM dengan jumlah sampel sebanyak 192 responden. Hasil penelitian menunjukkan cognitive experiential state dan affective experiential state berpengaruh positif signifikan terhadap e-satisfaction kemudian e-satisfaction berpengaruh positif signifikan terhadap e-trust serta e-satisfaction dan e-trust berpengaruh positif signifikan terhadap e-loyalty pengguna Bukalapak

Keywords: Bukalapak, e-loyalty, cognitive experiential state and affective experiential state