

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap perilaku pembelian pelanggan pada akun TikTok Shop resmi Scarlet Whitening. Dengan menggunakan kerangka konseptual yang melibatkan dimensi *e-service quality*. Dan bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana aspek-aspek tersebut memengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Melalui analisis perilaku pembelian pelanggan pada platform ini, penelitian ini berusaha memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana faktor-faktor kualitas layanan elektronik dapat membentuk persepsi pelanggan dan akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian produk Scarlet Whitening. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap perilaku pembelian pelanggan pada akun TikTok Shop Scarlet Whitening Official dengan t-hitung sebesar 5,612 dan nilai t-tabel sebesar 1.98477.

Kata Kunci: *E-Service Quality* dan Perilaku Pembelian Pelanggan