

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN PADA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DI SHOPEE

Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma, Kampus 1,
Yogyakarta

Egidiyus Nugroho Adi

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2020

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi konsumen pada kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang di Shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Kampus 1 Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang pernah melakukan transaksi pembelian di Shopee. Dengan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian assosiatif dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen pada kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang di Shopee.

Kata kunci: Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CONSUMER PERCEPTION ON QUALITY TOWARDS
REPURCHASE INTETION ON SHOPEE

A Case Study On Students Of Sanata Dharma University, Campus 1,

Yogyakarta

Egidiyus Nugroho Adi

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2020

The present study was aimed to determine the influence of consumer perception on quality of service towards repurchase intention on Shopee. The research population was the students of campus 1 of Sanata Dharma University who had performed purchasing transaction on Shopee. The sample was 100 responden. The research type was associative study with accidental sampling technique. The data collection technique was by questionnaire. The data analysis used simple linear regression analysis and t-test. The research result showed that the consumer perception on quality of service influenced the intention to repurchase at shopee.

Keywords; Consumer Perception On Quality Of Service, Repurchase Intention.