

ABSTRAK

PENGARUH TAMPILAN WEB, FASILITAS, DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG DI SHOPEE DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN

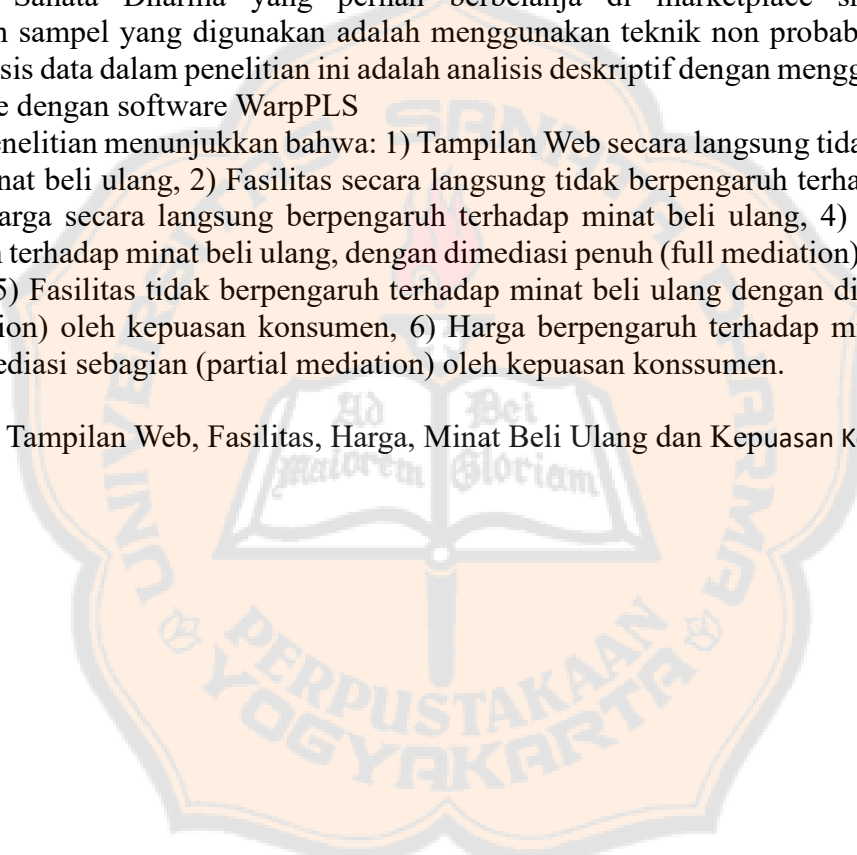
Yasinta Linda Umbung Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh secara langsung tampilan web terhadap minat beli ulang, (2) Pengaruh secara langsung fasilitas terhadap minat beli ulang, (3) Pengaruh secara langsung harga terhadap minat beli ulang, (4) Pengaruh tampilan web terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen, (5) Pengaruh fasilitas terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen, (6) Pengaruh harga terhadap minat beli ulang dengan dimediasi oleh kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta yang pernah berbelanja di marketplace shopee. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma yang pernah berbelanja di marketplace shopee. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan teknik non probability sampling. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan Partial Least Square dengan software WarpPLS

7.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Tampilan Web secara langsung tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang, 2) Fasilitas secara langsung tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang, 3) Harga secara langsung berpengaruh terhadap minat beli ulang, 4) Tampilan web berpengaruh terhadap minat beli ulang, dengan dimediasi penuh (full mediation) oleh kepuasan konsumen, 5) Fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan dimediasi penuh (full mediation) oleh kepuasan konsumen, 6) Harga berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan dimediasi sebagian (partial mediation) oleh kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Tampilan Web, Fasilitas, Harga, Minat Beli Ulang dan Kepuasan Konsumen.



ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WEB VIEW, FACILITIES, AND PRICE ON SHOPEE REPURCHASE INTEREST, MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION

Yasinta Linda Umbung Sanata Dharma University Yogyakarta

2023

This study aims to determine: (1) The direct effect of web appearance on repurchase intention, (2) The direct effect of facilities on repurchase intention, (3) The direct effect of price on repurchase intention, (4) The effect of web appearance on repurchase intention mediated by consumer satisfaction, (5) the effect of facilities on repurchase intention mediated by consumer satisfaction, (6) price effect on repurchase intention mediated by satisfaction. The population in this study were students of the Faculty of Economics, Sanata Dharma University, Yogyakarta, who had shopped at the shopee marketplace. The sample in this study was 100 students of the Faculty of Economics, Sanata Dharma University who had shopped at the marketplace shopee. The sampling technique used is using non-probability sampling technique. The data analysis technique in this study is descriptive analysis using Partial Least Square with WarpPLS 4.0 software. The results of the study show that: 1) Web appearance has no direct effect on repurchase intention, 2) Facilities have no direct effect on repurchase intention, 3) Price directly influences repurchase intention, 4) Web appearance has an effect on repurchase intention, with full mediation (full mediation) by consumer satisfaction, 5) Facilities have no effect on repurchase intention with full mediation (full mediation) by consumer satisfaction, 6) Price has an effect on repurchase intention mediated in part (partial mediation) by consumer satisfaction.

Keywords: Web Appearance, Facilities, Price, Repurchase Interest and Consumer Satisfaction.

