

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Web, Kepercayaan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Penjualan Online. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas web, kepercayaan dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang penjualan online. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu kuisisioner dan diberikan secara acak kepada 125 sampel. Metode pengujian data ini menggunakan metode SPSS For Windows.

Dari penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas web, kepercayaan dan kepuasan konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Situs Web Belanja Online Zalora (nilai probabilitas t_{hitung} (0,009) < Level of Significant (0,05)). Secara parsial variabel kualitas web, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dari variabel-variabel tersebut, semua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas web, kepercayaan dan kepuasan konsumen, maka akan membuat timbulnya minat beli ulang pada konsumen.

Kata kunci : kualitas web, kepercayaan, kepuasan dan minat beli ulang

ABSTRACT

This research title is The Influence of Web Quality, Consumer Trust and Satisfaction towards the Interest to Repeat Purchase in Online Shopping. The purpose of this research is to know if web quality, consumer trust and satisfaction shows significant influence towards the interest to repeat purchase in online shopping. This research used data collection method that is questionnaires and given randomly to 125 samples. This data collection method used SPSS method for windows.

From the research it can be known that web quality, consumer trust and satisfaction had a positive influence and significant towards costumers interest to repeat purchase in Zalora Online Shopping Website (probability value t_{hitung} (0,009) < Level of Significant (0,05)). In partial variable, the web quality, consumer trust and satisfaction shows positive and significant interest towards repeat purchase. From those variables, all variables shows positive and significant interence towards repeat purchase. It shows that the higher the quality of the web, consumer trust and satisfaction, it will increase consumer interest to repeat purchase.

key words : web quality, trust, satisfaction and repeat purchase.