

## Pengaruh e-service quality terhadap customer repurchase intention melalui customer satisfaction pada Zalora Indonesia = The effect of e-service quality towards customer repurchase intention through customer satisfaction on Zalora Indonesia

Alfari Nabawi Putra Aji, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20480874&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap minat beli kembali konsumen melalui kepuasan konsumen pada e-commerce Zalora Indonesia. Variabel yang akan diuji pada penelitian ini adalah variabel e-service quality, variabel repurchase intention dan variabel customer satisfaction. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana data penelitian ini dikumpulkan melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang merupakan Pria ataupun Wanita berusia 18 tahun keatas yang berdomisili di Jabodetabek dan minimal pernah membeli produk melalui Zalora Indonesia sebanyak satu kali. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear, regresi berganda, uji analisis jalur dan uji sobel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa customer satisfaction berhasil memediasi e-service quality untuk meningkatkan customer repurchase intention pada Zalora Indonesia.

.....This study examines the effect of e-service quality toward customer repurchase intention through customer satisfaction on e-commerce Zalora Indonesia. The variable that used in this research is e-service quality, repurchase intention and customer satisfaction. This research uses quantitative approach and the data collected through survey by distributing questionnaires to 100 respondents who are man or woman age above 18 years old, lived in Jabodetabek area and have bought a product from Zalora Indonesia at least once. The analysis technique used in this research is linear regression, multiple regression, path analysis, and sobel test. The result shows that customer satisfaction did mediated e-service quality to increase customer repurchase intention.