Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian *Online* ulang melalui *E-Satisfaction*

(Survey pada konsumen SPD Speedometer)

Bagas Winda Prihatna
Nim : 141140266

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta
(Bagas2208@gmail.com)

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujun untuk mengetahui pengaruh E-Service Quality terhadap keputusan pembelian Online ulang melalui E-Satisfaction Survey pada konsumen SPD Speedometer di tahun 2018. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen yang terdiri dari E-Service Quality, sedangkan untuk variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian online ulang. Jenis penelitian yang di gunakan adalah survey. Metode penentuan sempel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan sekala likert. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Variabel E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Online ulang pada konsumen SPD Speedometer. (2) E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap E-Satisfaction pada konsumen SPD Speedometer. (3) Variabel E-Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Online ulang pada konsumen SPD Speedometer. (4) Variabel E-Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Online ulang melalui E-Satisfaction pada konsumen SPD Speedometer. Hal ini menunjukkan bahwa variabel E-Service Quality mempengaruhi variabel E-Satisfaction sebesar 37.9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Sedangkan untuk variabel Keputusan Pembelian Online ulang adalah 0,514. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel E-Service Quality mempengaruhi variabel Keputusan Pembelian Online ulang sebesar 51,4%,sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (2003) nilai R-square sebesar > 0.67 (kuat), > 0.33(moderat) dan > 0.19(lemah). Berdasarkan data tersebut koefisien determinasi untuk variabel keputusan pembelian online ulang tergolong moderat, sedangkan koefisien determinasi untuk variabel E-Satisfaction tergolong moderat.

Kata Kunci : *e-service quality*, *e-satisfaction*, dan keputusan pembelian *online* ulang