

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN**

Pada Toko *Online Sale Stock* di Yogyakarta

Rizki Tsany Sutria

Nim : 141140279

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

[\(kikisutria@gmail.com\)](mailto:kikisutria@gmail.com)

082134406996

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *E-service quality* terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada toko *online Sale Stock* di Yogyakarta. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan melalui kuesioner yang diukur dengan menggunakan skala likert. Alat analisis dalam metode ini menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM) AMOS*. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *E-service quality* berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap minat pembelian ulang pada toko *online Sale Stock*. (2) *E-service quality* berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko *online Sale Stock*. (3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara langsung dan signifikan terhadap minat pembelian ulang pada pelanggan toko *online Sale Stock*. (4) *E-service quality* berpengaruh secara tidak langsung dan signifikan terhadap minat pembelian ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *E-service quality*, Kepuasan Pelanggan, Minat Pembelian Ulang.