

## ABSTRAK

Salsabila Mirza, Nomor Induk Mahasiswa 152170116, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas *Website (WebQual)* dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia dan Dampaknya pada Minat Pembelian Ulang (Studi pada Mahasiswa yang Tergabung Dalam Organisasi Ikatan Keluarga Mahasiswa Bekasi Yogyakarta)”. Pembimbing Ibu Saupatika Kencana dan Bapak Didik Indarwanta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas *Website (WebQual)* dan Promosi Terhadap Kepuasan Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan pada Mahasiswa yang tergabung dalam organisasi Ikatan Keluarga Mahasiswa Bekasi (IKAMASI) Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* kepada 70 responden yang pernah berbelanja di Tokopedia lebih dari satu kali. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Deskriptif dan Analisis Inferensial yang menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan SmartPLS (*Partial Least Square*) versi 3.0.

Hasil penelitian ini menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada Kualitas *Website* terhadap Kepuasan Pelanggan, Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas *Website* terhadap Minat Pembelian Ulang, Promosi terhadap Minat Pembelian Ulang, Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembelian Ulang, Kualitas *Website* terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan dan Promosi terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Tokopedia dapat meningkatkan Minat Pembelian Ulang konsumennya dengan meningkatkan Kualitas *Website* dan Promosi dalam merespon kebutuhan konsumen demi meningkatkan Kepuasan Pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya Minat Pembelian Ulang.

**Kata kunci: Kualitas *Website*, Promosi, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Pembelian Ulang.**