

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,
KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG PADA *E-COMMERCE* SHOPEE
(Survey pada Pelanggan *E-Commerce* Shopee di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

NIKY DAMAYANTI

NIM. 141180006

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

nikydamayanti19@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang. Penelitian ini merupakan penelitian survei, dengan alat pengumpulan datanya adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *e-commerce* Shopee di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari jawaban 100 responden dengan kriteria pelanggan yang berusia minimal 17 tahun dan pernah melakukan transaksi pembelian di *e-commerce* Shopee minimal dua kali transaksi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang, 2) kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang, 3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang, 4) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang.

Kata Kunci : Keamanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Niat Pembelian Ulang.