

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN NIAT BELI KEMBALI DI E-COMMERCE**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan serta menguji pengaruh dari variabel dimensi kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan konsumen dan niat beli kembali di *e-commerce*. Metode dalam penelitian ini menggunakan kuantitatif. Pada penelitian ini digunakan sampel *purposive sampling* dengan menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sebagai sampel, pengambilan sampel di kota bandar lampung dengan jumlah 394 sampel dalam penelitian ini. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui link google form dengan jawaban yang diukur menggunakan skala likert, sedangkan analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, dengan uji t, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dibantu dengan program SPSS versi 25.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas layanan elektronik berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan niat beli kembali di *e-commerce*.

**Kata kunci :** Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Konsumen, Niat Beli Kembali

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUNCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION IN E-COMMERCE**

*This study aims to explain and examine the influence of the electronic service quality dimension variables on consumer satisfaction and repurchase intentions in e-commerce. The method in this study uses quantitative. In this study, purposive sampling was used by using the entire population to be used as a sample, sampling in the city of Bandar Lampung with a total of 394 samples in this study. The data collection process uses a questionnaire via a google form link with answers measured using a Likert scale, while the data analysis used in this study is descriptive analysis, multiple linear regression analysis, with t test, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) which is assisted by the SPSS program. version 25.0. The results of the study show that the electronic service quality dimension variable has a direct and significant effect on consumer satisfaction and repurchase intentions in e-commerce.*

**Keywords :** *Electronic Service Quality, Consumer satisfaction, Repurchase Intentions*