

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN
ULANG PELANGGAN PADA *E-COMMERCE SHOPEE*
DI KOTA SINGARAJA**

Oleh

Rosalia Anjelina Mangkur, NIM 1917011012

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap pembelian ulang pelanggan pada platform e-commerce Shopee di Kota Singaraja Provinsi Bali. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna shopee di kota Singaraja. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden pelanggan Shopee di Kota Singaraja yang didapatkan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap pembelian ulang pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari, hasil uji t variabel kualitas pelayanan memiliki nilai thitung $>$ ttabel yaitu $7,790 > 1,987$ dengan nilai sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan hasil uji R square sebesar 0,376 yang berarti pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel pembelian ulang adalah sebesar 37%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pembelian Ulang, *E-commerce*, *Shopee*.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER REPURCHASES
IN SHOPEE E-COMMERCE IN SINGARAJA CITY**

Oleh

Rosalia Anjelina Mangkur, NIM 1917011012

Jurusan Ekonomi dan Akuntansi

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality on customer repurchases on the Shopee e-commerce platform in Singaraja City, Bali Province. The type of research used is quantitative research with a survey approach. The population in this study were shopee user customers in Singaraja city. The sample in this study were 100 respondents of Shopee customers in Singaraja City who were obtained using purposive sampling technique. The data analysis technique used is simple linear regression analysis with hypothesis testing using the t test. The results showed that service quality has a significant positive effect on customer repurchases. This can be seen from, the results of the t test of the service quality variable have a $t_{count} > t_{table}$ value, namely $7.790 > 1.987$ with a sig. value of 0.000 smaller than 0.05 and the results of the R square test of 0.376 which means that the effect of the service quality variable on the repurchase variable is 37%.

Keywords: *Service Quality, Repurchase, E-commerce, Shopee.*