

ABSTRACT

Title : Effect of Service Quality and Promotion on Repurchase Intention Through Shopee E-Commerce Trust.

Name :DwiFitriyani

Study Program: S-1 Management

This study aims to determine the effect of service quality and promotion on repurchase intentions through trust on the E-Commerce Shopee website. Data were collected directly from respondents using a research instrument containing a questionnaire and data analysis techniques using an analysis path. The sample in this study used non probability sampling with a purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 160 respondents. The respondents of this study are users and have made purchases at Shopee. The results of this study show that the variables of Service Quality and Promotion of Repurchase Intentions through Trust are positive and significant.

Keywords: Service Quality, Promotion, Trust, and Repurchase Intention

ABSTRAK

Judul :Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepercayaan E-Commerce Shopee.

Nama :DwiFitriyani

Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap niat beli ulang melalui kepercayaan pada situs *E-Commerce* Shopee. Data dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dan teknik analisis data menggunakan *analysis path*.. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 160 responden. Responden penelitian ini adalah pengguna dan pernah melakukan pembelian di Shopee. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Kepercayaan, dan Niat Beli Ulang

