

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di situs belanja online Shopee, yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Non probability sampling*. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 190 responden dengan batasan usia 17 tahun dan pernah melakukan pembelian minimal satu kali pada situs belanja online Shopee dalam waktu 3 bulan terakhir. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang. Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen. Pengalaman Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pengalaman Pelanggan, Kepuasan Konsumen, Pembelian Ulang.