

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN GRATIS ONGKOS KIRIM TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI *E-COMMERCE* SHOPEE DI KALANGAN SISWA KELAS XI AKL SMKS MA'ARIF 1 KALIREJO

OLEH

FARIDATUN AZZAHROH

Latar belakang dari penelitian ini adalah siswa SMKS Ma'arif 1 Kalirejo belum memiliki minat untuk melakukan pembelian ulang di Shopee yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, gratis ongkos kirim, dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan gratis ongkos kirim terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee di kalangan siswa kelas XI AKL SMKS Ma'arif 1 Kalirejo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan *survey*.

Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah berbasis populasi atau yang lebih dikenal dengan istilah sampling jenuh berjumlah 64 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner dan untuk pengujian hipotesis menggunakan *Path Analysis* (Analisis Jalur), yang diolah dengan program SPSS.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, gratis ongkos kirim, dan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Gratis Ongkos Kirim, Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND FREE SHIPPING ON REPURCHASE INTEREST THROUGH CONSUMER SATISFACTION OF SHOPEE E-COMMERCE APPLICATION USERS AMONG STUDENTS OF CLASS XI AKL SMKS MA'ARIF 1 KALIREJO

BY

FARIDATUN AZZAHROH

The background of this research is that the students of SMKS Ma'arif 1 Kalirejo do not have an interest in making repeat purchases on Shopee, which is influenced by service quality, product quality, free shipping, and consumer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality, product quality, and free shipping on repurchase interest through consumer satisfaction among Shopee e-commerce application users among 11th-grade AKL students of SMKS Ma'arif 1 Kalirejo. This research uses a descriptive verification method with an ex post facto approach and survey. The sampling in this study is based on population or what is more commonly known as saturated sampling, which amounts to 64 people. Data collection techniques in this study use questionnaires, and hypothesis testing uses Path Analysis, which is processed using the SPSS program. The results of this study indicate that there is an influence of service quality, product quality, free shipping, and customer satisfaction on repurchase intention, while the rest are influenced by other factors that were not analyzed in this study.

Keywords: Consumer Satisfaction, Free Shipping, Product Quality, Repurchase Interest, Service Quality