

ABSTRAK

Nama : Maulia Rangga Jaelani
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna *E-Commerce* Shopee Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Tangerang Selatan
Dosen Pembimbing : Afina Putri Vindiana, S.SI, M.S.M

Kualitas memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan yang pernah membeli atau mengkonsumsi produk/jasa perusahaan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang. Ikatan semacam ini dapat memungkinkan perusahaan dalam memahami secara detail harapan dan kebutuhan secara spesifik konsumen sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga tercipta minat beli ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang pengguna *e-commerce* Shopee, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, pada masyarakat Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 80-160 responden yang merupakan pengguna aktif Shopee. Analisis data dilakukan menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya memengaruhi minat beli ulang. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas platform Shopee dengan loyalitas konsumennya. Studi ini memberikan implikasi manajerial yang relevan bagi penyedia layanan *e-commerce* untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui optimalisasi kualitas informasi, sistem, dan layanan yang disediakan.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, minat beli ulang, Shopee.

ABSTRACT

Name : Maulia Rangga Jaelani
Study Program : Management
Title : The Influence of Information Quality,
System Quality, and Service Quality on
Repurchase Interest of Shopee E-Commerce
Users with Satisfaction as an Intervening
Variable in the South Tangerang Community
Supervisor : Afina Putri Vindiana, S.SI, M.S.M

Quality is closely related to customer satisfaction who have purchased or consumed the company's products/services. Quality provides a special incentive for customers to establish mutually beneficial relationships in the long term. This kind of relationship can enable companies to understand in detail the specific expectations and needs of consumers so that companies can increase consumer satisfaction thereby creating interest in repurchasing. This research aims to analyze the influence of information quality, system quality and service quality on Shopee e-commerce users' repurchase intention, with customer satisfaction as an intervening variable, in the people of South Tangerang City. The research method uses a quantitative approach by distributing questionnaires to 80-160 respondents who are active Shopee users. Data analysis was carried out using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The research results show that the quality of information, systems and services has a significant influence on customer satisfaction, which ultimately influences repurchase intention. Customer satisfaction acts as an intervening variable that strengthens the relationship between the quality of the Shopee platform and consumer loyalty. This study provides relevant managerial impositions for e-commerce service providers to improve user experience through optimizing the quality of information, systems and services provided.

Keywords: customer satisfactoin, information quality, repurchase interest, service quality, shopee, system quality