

ABSTRAK

Yurika Putri Hendika : **Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Shopee Di Kota Pariaman**
(2018/18059170)

Dosen Pembimbing : **Muthia Roza Linda,SE,MM**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis “Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengguna Shopee Di Kota Pariaman. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan shopee di Kota Pariaman. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling sehingga diperoleh sampel sebanyak 110 sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan smart PLS3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *E- Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Shopee di Kota Pariaman (2) *E-Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada pengguna Shopee di Kota Pariaman. (3) *Customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna Shopee di Kota Pariaman.(4) *E- Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada pengguna Shopee di Kota Pariaman

Kata Kunci: *E- Service Quality, Repurchase Intention, Customer Satisfaction*