ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh desain situs web, pemenuhan dan layanan pelanggan terhadap niat pembelian ulang pada *e-commerce* Elevenia, melalui kualitas layanan elektronik sebagai variabel intervening.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna internet aktif di Kota Semarang dan minimal pernah melakukan transaksi sebanyak 1 kali di *e-commerce* Elevenia.co.id. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling method* dengan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 200 orang terpilih. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS versi 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain situs web berpengaruh positif terhadap kualitas layanan elektronik, pemenuhan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan elektronik, layanan pelanggan berpengaruh positif terhadap kualitas layanan elektronik, dan kualitas layanan elektronik berpangaruh positif terhadap niat pembelian ulang. Proses yang paling berpengaruh terhadap peningkatan niat pembelian ulang pada *e-commerce* Elevenia.co.id adalah dengan peningkatan desain situs web yang mempengaruhi kualitas layanan elektronik sebagai penentu dalam peningkatan niat pembelian ulang.

Kata kunci: Pemasaran Strategik, Perilaku Konsumen, Niat Pembelian Ulang, Kualitas Layanan Elektronik, *E-Commerce*.

SEMARANG
FEB UNDIP