

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *website design* terhadap niat beli kembali konsumen melalui kepuasan konsumen pada *e-commerce* Sociolla. Permasalahan pada penelitian ini adalah menurunnya jumlah pengunjung *e-commerce* Sociolla dikarenakan banyaknya keluhan yang disampaikan oleh konsumen mengenai Sociolla. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berbelanja di Sociolla. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di Sociolla yang berusia 18 hingga 35 tahun yang berdomisili di Kota Semarang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden yang pernah melakukan belanja di Sociolla. Teknik pengambilan sampling dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan metode jenis *Purposive Sampling*. Data akan dianalisis menggunakan *software* statistika yakni Structural Equation Model (SEM) versi AMOS 23. Hasil dari penelitian ini yaitu *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen namun *service quality* berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap niat beli kembali konsumen. *Website design* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen namun *website design* berpengaruh positif tetap tidak signifikan terhadap niat beli kembali konsumen. Sedangkan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli kembali konsumen.

Kata kunci : *service quality*, *website design*, kepuasan konsumen, niat beli kembali konsumen

