

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI  
SHOPEE**

**ABSTRAK**

Adanya perkembangan teknologi informasi dan internet dalam sebuah bisnis memunculkan istilah *e-commerce*. Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* pilihan masyarakat Indonesia yang sering digunakan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *e-service quality*, kepercayaan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening, serta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan aplikasi Shopee.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang bersumber dari data primer, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t dan analisis jalur. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 130 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *e-service quality*, kepercayaan dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel kepercayaan dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel *e-service quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel keputusan pembelian mampu memediasi variabel *e-service quality* terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel keputusan pembelian tidak mampu memediasi variabel kepercayaan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Variabel yang paling dominan terhadap keputusan pembelian adalah variabel promosi, terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel keputusan pembelian.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian, Promosi*

(xv + 107 + Lampiran)

Daftar Pustaka ( 1997 – 2023)