

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Genap 2019/2020

ANALISA PENGARUH PASCA PEMBELIAN TERHADAP PEMBELIAN ONLINE DI MASA MENDATANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA MAHASISWA DI KOTA BATAM

David Richardo Barahama
NPM: 1641072

ABSTRAK

Penelitian dilakukan guna untuk mengetahui apakah faktor layanan dari pada logistic dapat mempengaruhi minat belanja *online* di masa mendatang melalui kepuasan pelanggan pada mahasiswa di Kota Batam. *Customer service, shipping, tracking and return* merupakan variabel independen, *customer satisfaction* merupakan variabel *intervening* dan *purchase intention* merupakan variabel dependen.

Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel mahasiswa-mahasiswa dari beberapa universitas yakni Universitas Internasional Batam, Universitas Batam, dan Universitas Putera Batam yang pernah melakukan transaksi berbelanja *online* di *e-commerce*. Data berhasil didapatkan dengan total 410 data dengan 400 sampel yang valid dan 10 sampel yang tidak dapat digunakan karena tidak kualifikasi dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan aplikasi Smart PLS versi 3.0.

Hasil dari penelitian yakni *customer service, shipping, tracking* dan *return* memiliki pengaruh positif terhadap *purchase intention*. Penelitian ini membuktikan bahwa masyarakat Kota Batam menyadari dengan adanya beberapa layanan dalam pasca pembelian seperti layanan pelanggan, layanan pengiriman, layanan pelacakan, dan layanan pengembalian dapat meningkatkan minat beli di masa mendatang terhadap pembelian secara *online*.

Kata Kunci : *Customer Service, Shipping, Tracking, Return, Customer Satisfaction, Future Purchase Intention, E-commerce, Online Shopping.*