

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Citra Merek, Harga, E-Servqual pada Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Di Situs Tokopedia. Jenis penelitian menggunakan explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Tokopedia di Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Alat analisis menggunakan path analysis. Hasil penelitian membuktikan bahwa Citra Merek, Harga, E-Servqual berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening pada Situs Tokopedia di Jember.

Kata Kunci : Citra Merek, Harga, E-Servqual, Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang



ABSTRACT

This study aims to test and analyze Brand Image, Price, E-Servqual on Customer Satisfaction to Re-purchase interests on Tokopedia Site. This type of research uses explanatory research. The population in this study was Tokopedia customers in Jember. The sample used as many as 100 respondents. Analysis tools use path analysis. The results prove that Brand Image, Price, E- Servqual affect Re-buy Interest with Customer Satisfaction as intervening variables on Tokopedia Site in Jember.

Keywords : Brand Image, Price E-Servqual, Customer Satisfaction and Repurchase Interest

