

ABSTRAK

Electronic commerce (E-commerce) adalah aktivitas penyebaran, penjualan, pembelian, pemasaran produk (barang dan jasa) dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi seperti internet. Secara singkat *e-commerce* adalah proses pembelian maupun penjualan produk secara elektronik. Pada tahun 2020, internet memiliki peran yang penting bagi kehidupan manusia, hal ini dibuktikan dengan pengguna internet di dunia yang mengalami pertumbuhan pesat pada tiga tahun terakhir. Kegunaan internet terus-menerus mengalami peningkatan, selain digunakan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi internet juga menjadi terobosan dimana pelanggan dapat melakukan kegiatan berbelanja dengan *e-commerce* yang telah mewabah di Indonesia. Oleh karena itu hadirnya Blibli.com sangat berpengaruh dalam perkembangan industri *e-commerce*, khususnya di Surabaya.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pengaruh variabel *application design, customer service, security and privacy* dan *fulfillment* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pelanggan Blibli.com di Surabaya. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan data dari 255 responden yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan, berdomisili di Surabaya, dengan batasan usia 18-60 tahun. Kuesioner diberikan kepada responden yang telah menginstall aplikasi Blibli.com dalam 6 bulan terakhir, aktif mencari informasi produk melalui aplikasi Blibli.com dalam 6 bulan terakhir, pernah berbelanja dan menggunakan produk dari aplikasi Blibli.com sebanyak minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir, mengetahui berbagai promosi yang ditawarkan oleh aplikasi Blibli.com, pernah menghubungi *customer service* Blibli.com dalam 6 bulan terakhir, mengetahui kebijakan pengembalian barang dari Blibli.com, mengetahui berbagai penawaran sehubungan dengan jasa pengiriman dari Blibli.com (contoh: *dropshipper*, variasi jasa pengiriman). Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22.0. Selanjutnya, untuk mentabulasi hasil penelitian responden, serta melakukan pengujian model penelitian adalah dengan menggunakan teknik analisis data *Structural Equation Model (SEM)*.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa hubungan *application design* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.288 dengan nilai C.R sebesar 4.301; *customer service* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.310 dengan nilai C.R sebesar 4.167; *security and privacy* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.292 dengan nilai C.R sebesar 4.215; *fulfillment* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan koefisien regresi sebesar 0.210 dengan nilai C.R sebesar 3.075; *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* dengan koefisien regresi sebesar 0.661 dengan nilai C.R sebesar 9.420

Kata Kunci: *Application Design, Customer Service, Security and Privacy Fulfillment, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, E-Commerce.*

ABSTRACT

Electronic commerce (E-commerce) is the activities of distributing, selling, buying and marketing of a produk (goods and service) by utilizing the telecommunication network such as the internet. In brief, e-commerce is the process of buying and selling product electronically. In 2020, internet has played an important role in human life. This is proven by the increase of internet users in the world within the last 3 years. The internet use is constantly increasing, beside being used to meet communication needs, internet also became a new breakthrough where costumers can shop with e-commerce which has spread through out Indonesia. Therefore, the presence of Blibli.com has big impact in the development of the e-commerce industry, particularrly in Surabaya.

This research aims to analyze the impact of variables: aplication design, customer service, security and privacy and fulfillment on the repurchase intention through customer satisfaction of Blibli.com customers in Surabaya. The sample used in this research was 255 respondens both male and female respondents, domiciled in Surabaya, with the age range of 18 – 60 years. The questionnaire was given to the respondents who had installed Blibli.com apps in the last 6 months, active in seeking product information through Blibli.com application for the last 6 months, ever bought and used product from Blibli.com apps minimum twice in the last 6 months, knowing various promotion offered by Blibli.com apps, ever contact Blibli.com customer service in the last 6 months, knowing the return policy from Blibli.com, knowing various offers in connection with the delivery service from Blibli.com (example: dropshipper, various delivery service). Processing and analyzing data in this research used SPSS 22.0. The next step was tabulating the results of the responded research followed by conducting a test of the research model using data analyse technic, Structural Equation Model (SEM).

Empitical findings indicated that there is application design has a significant relationship towards customer satisfaction with reggression coefficient of 0.288 with C.R value of 4.301; customer service has significant effect towards customer satisfaction with coefficient of reggression of 0.310 with C.R value of 4.167; security and privacy is sifnificant towards customer satisfaction with coefficient of reggression of 0.292 with C.R value of 4.215; fulfillment is significant towards customer satisfaction with coefficient of reggression of 0.210 and C.R value of 3.075; customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention with coefficient of reggression of 0.661 and C.R value of 9.420.

Keywords: **Application Design, Customer Service, Security and Privacy Fulfillment, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, E-Commerce.**