

## ABSTRAK

Sridewi Metta Jaya (02011180070)

### **ANALISIS PENGARUH WEBSITE DESIGN DAN RESPONSIVE CUSTOMER SERVICE TERHADAP PRODUCT INFORMATION DAN CONVENIENCE YANG MEMBENTUK REVISIT INTENTION PADA PELANGGAN SOCIOLLA DI SURABAYA**

Walaupun industri kosmetik bukan industri raksasa seperti industri manufaktur maupun logam, tetapi industri ini memiliki potensi karena sektor industri ini memiliki pasar yang menggiurkan, dimana jumlah pasar di Indonesia mencapai 267 juta jiwa, dengan demografi populasi wanita mencapai 130 juta jiwa pada tahun 2019. Pertumbuhan itu didorong oleh permintaan pasar dalam negeri dan ekspor yang semakin meningkat setiap tahunnya. Hal ini seiring tren masyarakat yang mulai memperhatikan produk perawatan tubuh sebagai kebutuhan utama.

Dari penelitian ini nantinya akan meneliti apakah *Website Design* dan *Responsive Customer Service* mempengaruhi *Product Information* dan *Convenience* dan membentuk *Revisit Intention*. Website Sociolla ini menarik untuk diteliti karena Sociolla adalah salah satu dari sedikit *website e-commerce* yang khusus menjual produk kecantikan di Indonesia. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan Sociolla saran penelitian tambahan untuk meningkatkan *revisit intention* konsumen.

Penelitian ini menggunakan kasual. Model penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan AMOS versi 22.0. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penyebaran melalui *google form* kepada 107 responden yang memiliki karakteristik laki-laki dan perempuan berusia 18-60 tahun, berdomisili di Surabaya, mempunyai akun di website Sociolla, pernah menghubungi layanan pelanggan (*Beauty*

*Assistant dan Customer Care*), mengetahui kebijakan pengembalian, pernah menggunakan fitur informasi ([review.soco.id](http://review.soco.id)) di website Sociolla, dan pernah melakukan pembelian online di Sociolla minimal 2 kali dalam kurun waktu 8 bulan terakhir.

