

## ABSTRACT

Djonathan Wijaya  
(01011170150)

### ***QUALITY OF ELECTRONIC LOGISTIC SERVICES DAN PURCHASE INTENTION DALAM E-COMMERCE RETAIL: PERAN KATALIS SHOPPING SATISFACTION, PAYMENT OPTIONS, GENDER DAN RETURN EXPERIENCES PADA KONSUMEN BUKALAPAK***

This study aims to analyze shopping satisfaction mediates the effect of product availability on buyers' repurchase intentions, analyzes shopping satisfaction mediates the effect of product delivery timeliness on buyers' repurchase intentions, analyzes shopping satisfaction mediates the effect of delivery conditions on buyers' repurchase intentions, analyzes payment options moderates the relationship between delivery conditions and shopping satisfaction, analyzing the return or replacement experience moderated the relationship between condition and shopping satisfaction in such a way that the relationship was higher for buyers who experienced the return process. The data collection used is "a questionnaire will be used to collect primary data. Questionnaires will be developed based on research variables, both dependent and independent. In this study, the questionnaire consisted of carefully selected questions. The conclusion of this study is that shopping satisfaction mediates the effect of product availability on buyers' repurchase intentions, shopping satisfaction mediates the effect of on time delivery on buyers' repurchase intentions, shopping satisfaction mediates the effect of delivery conditions on buyers' repurchase intentions, payment options do not moderate the relationship between delivery conditions. and shopping satisfaction, so the relationship level is higher for buyers using non-COD payment options, payment options do not moderate the relationship between delivery conditions and repurchase intentions, so the relationship levels are higher for buyers using non-COD payment options, delivery conditions relationships are higher for buyers using non-COD payment options. with shopping satisfaction going to be no stronger for female shoppers than male shoppers, the association of shipping conditions with repurchase intention would be stronger for female shoppers than for male shoppers, return or replacement experience modifies The correlation between condition and shopping satisfaction is such that the association is higher for buyers who experience the return process, the return or replacement experience moderates the relationship between condition and repurchase intention such that the association is higher for buyers who experience the return process.

Keyword: Payment Options, Gender, Returning Experience, Availability, Timeliness, Condition, Repurchase Intention

## ABSTRACT

Djonathan Wijaya (01011170150)

### **KUALITAS LAYANAN LOGISTIK ELEKTRONIK DAN NIAT PEMBELIAN KEMBALI DALAM E-TAILING: PERAN KATALIS KEPUASAN BELANJA, PILIHAN PEMBAYARAN, JENIS KELAMIN DAN PENGALAMAN KEMBALI PADA KONSUMEN BUKALAPAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan berbelanja memediasi pengaruh ketersediaan produk pada niat pembelian kembali pembeli, menganalisis Kepuasan berbelanja memediasi pengaruh ketepatan waktu pengiriman produk pada niat pembelian kembali pembeli, menganalisis kepuasan berbelanja memediasi pengaruh kondisi pengiriman terhadap niat pembelian kembali dari pembeli, menganalisis opsi pembayaran memoderasi hubungan antara kondisi pengiriman dan kepuasan belanja, menganalisis pengembalian atau pengalaman penggantian memoderasi hubungan antara kondisi dan kepuasan belanja sedemikian rupa sehingga hubungan lebih tinggi untuk pembeli yang mengalami proses pengembalian. Pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data primer. Kuesioner akan dikembangkan berdasarkan variabel penelitian, baik dependen maupun independen. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari pertanyaan yang dengan hati-hati. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan berbelanja memediasi pengaruh ketersediaan produk terhadap niat pembelian ulang pembeli, kepuasan berbelanja memediasi pengaruh ketepatan waktu pengiriman terhadap niat pembelian ulang pembeli, kepuasan berbelanja memediasi pengaruh kondisi pengiriman terhadap niat pembelian kembali pembeli, opsi pembayaran tidak memoderasi hubungan antara kondisi pengiriman dan kepuasan belanja, sehingga tingkat hubungan lebih tinggi untuk pembeli yang menggunakan opsi pembayaran non-COD, opsi pembayaran tidak memoderasi hubungan antara kondisi pengiriman dan niat pembelian kembali, sehingga tingkat hubungan lebih tinggi untuk pembeli yang menggunakan opsi pembayaran non-COD, hubungan kondisi pengiriman dengan kepuasan berbelanja akan tidak lebih kuat bagi pembeli wanita daripada pembeli pria, asosiasi kondisi pengiriman dengan niat pembelian kembali akan lebih kuat untuk pembeli wanita daripada pembeli pria, pengembalian atau pengalaman penggantian memoderasi hubungan antara kondisi dan kepuasan berbelanja sedemikian rupa sehingga asosiasi lebih tinggi untuk pembeli yang mengalami proses pengembalian, pengalaman pengembalian atau penggantian memoderasi hubungan antara kondisi dan niat pembelian kembali sedemikian rupa sehingga asosiasi lebih tinggi untuk pembeli yang mengalami proses pengembalian.

Kata Kunci: Payment Options, Gender, Returning Experience, Availability, Timeliness, Condition, Repurchase Intention