

## ABSTRAK

Afrasausan Herlina Parulian H. (01015190025)

### **PENGARUH LAYANAN PASCA PEMBELIAN DALAM BELANJA ONLINE DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, STUDI EMPIRIS FASHION TODAY**

(96 halaman; 6 gambar; 19 tabel, 3 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap merek fesyen Fashion Today dan bagaimana efeknya terhadap keputusan dan perilaku mereka setelah transaksi. Hal tersebut akan dipengaruhi oleh *customer service, shipping, tracking, dan return*. Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan sampel sebanyak 197 responden berpartisipasi melalui kuesioner daring, lalu data tersebut dianalisis menggunakan pendekatan *Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* yang diolah menggunakan software SmartPLS 3.3.3. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa *customer service, shipping, tracking, dan return* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan yang juga berpengaruh terhadap *future purchase intention* pada Fashion Today. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah meneliti dengan sampel yang lebih luas dan menggunakan variabel tambahan selain *customer satisfaction* yang dapat memprediksi keputusan konsumen pada masa mendatang.

Kata kunci: Customer Service, Shipping, Tracking, Return, *Customer Satisfaction, Future Purchase Intention, Perceived Value, Behavioral Intention*, SEM, PLS, Fashion Today

Referensi: 51 (2003 – 2021)