

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Sprighill, Kota Bandar Lampung yang berjumlah 140 orang yang aktif menggunakan Shopee. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Sovlin dengan margin eror 5%, diperoleh sampel sebanyak 50. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan wawancara dan kuesioner. analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Kualitas pelayanan, Kualitas Produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Minat Beli Ulang dan Kepuasan Pelanggan