

ABSTRAK

Penelitian ini menyelidiki pengaruh kualitas e-service terhadap kepuasan pelanggan dengan niat membeli kembali sebagai variabel moderasi, dengan fokus pada aplikasi SOCO by Soolla. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan sampel 400 responden, penelitian ini menerapkan analisis Partial Least Squares (PLS) untuk menilai hubungan antara kualitas e-service, kepuasan pelanggan, dan niat pembelian kembali. Hasilnya mengungkapkan bahwa kualitas layanan elektronik secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang lebih tinggi mendorong kepuasan pelanggan dalam pengalaman belanja digital. Selain itu, niat membeli kembali sedikit memoderasi hubungan ini, menunjukkan bahwa kemungkinan konsumen untuk membeli kembali dapat memengaruhi tingkat kepuasan mereka yang berasal dari kualitas layanan. Temuan ini menyoroti perlunya platform e-commerce, terutama di industri kecantikan, untuk mengoptimalkan kualitas layanan elektronik untuk meningkatkan kepuasan dan tingkat pembelian kembali. Penelitian ini berkontribusi untuk memahami perilaku konsumen digital dan menawarkan wawasan praktis untuk meningkatkan kualitas layanan di ritel online.

Kata Kunci: Kualitas E-Service, Kepuasan Pelanggan, Niat Pembelian Kembali