

PENGARUH *POST PURCHASE EXPERIENCE* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION DALAM BERBELANJA ONLINE DI ZALORA
INDONESIA

Arthur Renaldi

Manajemen / Manajemen Jejaring Bisnis

Veny Megawati, S.T., M.M.

Prita Ayu Kusumawardhany, S.E., M.M.

INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari tahu pengaruh dari variabel-variabel, seperti layanan pelanggan, pengiriman, pelacakan, dan pengembalian terhadap kepuasan peanggan dan pembelian di masa mendatang di ZALORA Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 25 untuk menguji validitas dan reliabilitas tahap 1 serta *software SmartPLS* untuk menguji model penelitian.

Hasil yang didapat oleh penelitian ini adalah variabel layanan pelanggan, pelacakan, dan pengembalian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian di masa mendatang. Sedangkan pengiriman tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian di masa mendatang di ZALORA Indonesia.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Logistik, Pengalaman Setelah Pembelian, Kepuasan Pelanggan, Pembelian di Masa Mendatang.

*THE EFFECT OF POST PURCHASE EXPERIENCE ON CUSTOMER
SATISFACTION IN ONLINE SHOPPING AT ZALORA INDONESIA*

Arthur Renaldi

Manajemen / Manajemen Jejaring Bisnis

Veny Megawati, S.T., M.M.

Prita Ayu Kusumawardhany, S.E., M.M.

ABSTRACT

The research was conducted with the aim to finding out the influence of variable, such as customer service, shipping, tracking, return on customer satisfaction and future purchase intention in ZALORA Indonesia.

The research is causal research with a quantitative approach. The sample used in this study amounted to 150 sample of respondents. This study uses SPSS 25 to test the validity and reliability of stage 1 and SmartPLS to test the research model.

The result obtained by this study were that the variable customer service, tracking, return proved to have an effect on the customer satisfaction and future purchase intention, meanwhile, the variable of shipping are not supported in customer satisfaction and future purchase intention ZALORA Indonesia.

Keywords : *Logistics Service Quality, Post Purchase Experience, Customer Satisfaction, Future Purchase Intention.*