

ABSTRAK

Dina Purnamasari. 3402220144. Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Shopee (Suatu Studi Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Tahun 2022). Dibawah bimbingan Ibu Dr. Elin Herlina, S.Pd., M.M., (Pembimbing I) dan Bapak M. Zaki Rahman, S.Ag., M.Ag., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya minat beli ulang pada Platform Shopee pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Tahun 2022 yang dapat dilihat dari masih rendahnya minat referensial mahasiswa untuk menjadikan Shopee sebagai pilihan utama dibandingkan platform *e-commerce* lainnya. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya *customer satisfaction*. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana *customer satisfaction* pada pengguna Shopee di kalangan mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Galuh?; 2) Bagaimana minat beli ulang pengguna Shopee pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Galuh?; 3) Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Galuh?

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah Populasi dalam penelitian adalah pengguna Shopee pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis Tahun 2022 yaitu sebanyak 246 orang, ukuran sampel yang dipilih adalah sebanyak 71 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) *Customer satisfaction* pengguna Shopee pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Tahun 2022 berada dalam kategori tinggi. Artinya, pengguna Shopee telah merasakan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, serta memiliki kesediaan untuk merekomendasikan Shopee kepada orang lain; 2) Minat Beli Ulang pengguna Shopee pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Tahun 2022 berada dalam kategori tinggi. Artinya, pengguna memiliki minat transaksional, minat referensial, minat preferensial, dan minat eksploratif yang tinggi untuk melakukan pembelian kembali melalui Shopee; 3) *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang pengguna Shopee pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Tahun 2022. Artinya, semakin tinggi *Customer Satisfaction* yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula Minat Beli Ulang pengguna Shopee.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction* dan Minat Beli Ulang