

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan dan tampilan antarmuka terhadap niat pembelian kembali diamonds di *Ourastore*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen dalam pengumpulan data penelitian. Populasi dalam penelitian ini yakni pengguna *game online* mobile legend yang pernah melakukan *top up* diamond di situs online. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* (sampel kebetulan) sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden. Analisis data menggunakan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat pembelian kembali dan tampilan antarmuka memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat pembelian kembali. Niat pembelian kembali mampu menjelaskan variabilitas konstruk sebesar 80,7%, dan sisanya sebesar 19,3% diterangkan oleh konstruk lainnya diluar yang diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengalaman pelanggan, tampilan antarmuka, Niat pembelian kembali

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of costumer experience and user interface on repurchase intention of diamonds at Ourastore. This study uses a descriptive quantitative approach using a questionnaire as an instrument in collecting research data. The population in this study are users of the mobile legend online game who have topped up diamonds on online sites. The sampling technique used accidental sampling technique (coincidental sample) so that the sample in this study were 96 respondents. Data analysis using SPSS software assistance..

The results showed that costumer experienzen has a significant positive effect on repurcahse intention and user interface has a significant positive effect on niat pembelian kembali. Repurchase intention is able to explain construct variability by 80.7%, and the remaining 19.3% is explained by other constructs outside those examined in this study.

Keywords: *Costumer experience, user interface, repurchase intention*