

INTISARI

Perceived Effectiveness of Escrow Service (PEES) pada penelitian terdahulu dapat mempengaruhi hubungan kepercayaan kepada komunitas penjual terhadap intensi pembelian kembali. Penelitian lain mengungkapkan bahwa dalam e-commerce, kepercayaan dapat dipandang menjadi kepercayaan kepada komunitas penjual dan kepercayaan kepada perantara. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk meneliti peran moderasi PEES terhadap hubungan kepercayaan kepada komunitas penjual dan kepada perantara terhadap intensi pembelian kembali.

Penelitian ini dilakukan dengan mendistribusikan survey secara daring terhadap 138 responden yang pernah berbelanja di pasar daring di Indonesia. Data diolah menggunakan *Moderated Regression Analysis*, dengan bantuan SPSS. Temuan dari hasil uji menunjukkan bahwa PEES terbukti memoderasi hubungan kepercayaan kepada perantara terhadap intensi pembelian kembali. Temuan lain yang didapatkan yaitu PEES memoderasi hubungan kepercayaan kepada komunitas penjual dan intensi pembelian kembali. Selain itu, kepercayaan kepada komunitas penjual dan kepercayaan kepada perantara juga terdukung dapat mempengaruhi intensi pembelian kembali.

Kata kunci: kepercayaan, kepercayaan kepada komunitas penjual, kepercayaan kepada perantara, *perceived effectiveness of escrow services*, intensi pembelian kembali, pasar daring.

ABSTRACT

The Perceived Effectiveness of Escrow Service (PEES) in previous studies affect the relationship of trust in the community of sellers to repurchase intentions. Other research reveals that in e-commerce, trust can be seen as a trust in the community of sellers and trust in intermediaries. The purpose of this study is to investigate the role of PEES to moderate relationship between trust in intermediaries and repurchase intentions, and also relationship between trust in the community of sellers and repurchase intention.

This research was conducted by distributing surveys online to 138 respondents who had buy at marketplace in Indonesia. The data were processed using Moderated Regression Analysis with SPSS. The finding indicate that PEES moderates the relationship of trust in intermediaries and repurchase intentions. Further, PEES moderates the relationship between trust in the community of sellers and repurchase intentions. In addition, trust in the community of sellers and trust in intermediaries affect repurchase intentions.

Keywords: *trust, trust to community of seller, trust to intermediary, perceived effectiveness of escrow services, repurchase intentions, online marketplaces.*