

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh kualitas desain situs web dan kualitas pelayanan pada niat beli ulang pelanggan dalam konteks pembelian daring. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh langsung dari responden yang pernah melakukan pembelian daring, di toko daring Lazada. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dilakukan kepada 144 responden dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua hipotesis terdukung. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah kualitas desain situs web dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepercayaan, kepuasan dan niat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Desain Situs Web, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Niat Beli Ulang, Pembelian Daring.

### **ABSTRACT**

*This research aims to identify the influence of website design quality and service quality to repurchase intention in the context of online shopping. This research uses data obtained directly from respondents who had made online purchase(s) in Lazada. This study was conducted using quantitative approach with questionnaire survey and collected 144 responses.*

*The results showed that all hypotheses are supported. The conclusion that can be drawn from this research is that website design quality and service quality positively influence trust, satisfaction and repurchase intention in the context of online shopping.*

*Keywords: Website Design Quality, Service Quality, Trust, Satisfaction, Repurchase Intention, Online Shopping.*