

**ANALISIS KEPUASAN DAN NIAT PELANGGAN UNTUK
MENGUNAKAN KEMBALI APLIKASI MOBILE SHOPEE PADA GEN-
Z**

Nama : Vebrian Rendra Giovano
NIM : 3021910035
Pembimbing : Brina Miftahurrohmah, S.Si., M.Si., MCE.

ABSTRAK

Shopee adalah salah satu aplikasi mobile *e-commerce* yang saat ini sedang berkembang di Indonesia. Semakin banyak pengguna Shopee dari generasi Z yang menggunakan aplikasi mobile Shopee untuk transaksi atau jual beli, semakin penting untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat untuk menggunakan kembali aplikasi mobile Shopee. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan niat menggunakan aplikasi mobile Shopee di kalangan Gen Z. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yakni mengumpulkan data melalui survey online dan sampel diambil dari pelanggan yang aktif menggunakan aplikasi mobile Shopee. Data dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil dari penelitian adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan berpengaruh besar terhadap niat menggunakan kembali aplikasi *mobile* shopee khususnya pada gen Z.

Kata Kunci : PLS-SEM , Shopee, Aplikasi Mobile, Kepuasan Pelanggan, niat menggunakan kembali, Generasi Z

ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND INTENTION TO REUSE THE SHOPEE MOBILE APPLICATION ON GEN-Z

Student Name : Vebrian Rendra Giovano
Student identity Number : 3021910035
Supervisor : Brina Miftahurrohmah, S.Si., M.Si., MCE.

ABSTRACT

Shopee is one of the e-commerce mobile applications that is currently growing in Indonesia. The more Shopee users from generation Z who use the Shopee mobile application for transactions or buying and selling, the more important it is to understand the factors that can affect customer satisfaction and intention to reuse the Shopee mobile application. Therefore, the purpose of this research is to determine the level of satisfaction and intention to use the Shopee mobile application among Gen Z. This research uses quantitative methods, namely collecting data through online surveys and samples taken from customers who actively use the Shopee mobile application. The data were analyzed using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) approach. The results of the study are information quality, system quality, and service quality affect customer satisfaction. In addition, customer satisfaction has a major effect on the intention to reuse the shopee mobile application, especially in gen Z.

Keywords : *PLS-SEM, Shopee, Mobile Application, Customer Satisfaction, continuance intention, Generation Z*