

ABSTRAK

Berkembangnya dunia digital yang telah meluas diberbagai hal sudah tidak asing bagi kehidupan sekarang, seperti halnya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berkembangnya bisnis *e-commerce* menjadi bukti nyata keseriusan berbagai pihak dalam menghadapi kemajuan era. Persaingan dagang semakin ketat, yang membutuhkan *strategy marketing* yang tepat, guna memikat kekuatan daya beli masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan pembelian ulang pelanggan *mobile & electronis* di situs *online* Bukalapak. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna atau pelanggan situs *online* Bukalapak yang masih aktif dan pernah membeli produk *mobile & electronics* di situs tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas web, dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan, kualitas web, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap pembelian ulang, namun kualitas web yang berpengaruh besar dalam mempengaruhi pembelian ulang.

Kata Kunci : Kualitas Web, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, dan Pembelian Ulang.