

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran struktural assurance sebagai variabel moderasi terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan niat lanjutan pelanggan Shopee, khususnya di masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan kepuasan pelanggan dan kepercayaan sebagai variabel independen, niat lanjutan sebagai variabel dependen, dan peran structural sebagai variabel moderasi.*

*Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Shopee yang berdomisili di Indonesia dan Malaysia yang berjumlah 116 responden. Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan program SmartPLS dan SEM AMOS.*

*Teknik yang digunakan pada penelitian ini untuk menentukan data yang akan diteliti adalah dengan teknik non probability sampling. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan struktural berhasil memoderasi hubungan antara kepercayaan dan niat lanjutan. Jaminan struktural juga secara positif dan signifikan mempengaruhi kepercayaan. Akan tetapi tidak terdapat adanya moderasi oleh jaminan structural terhadap hubungan antara kepuasan pelanggan dan kepercayaan.*

*Kata Kunci: Jaminan struktural, kepuasan pelanggan, kepercayaan, niat lanjutan, pandemi Covid-19, belanja online*