

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh yang timbul dari variabel independen dengan variabel dependen melalui variabel mediasi. Dalam penelitian ini kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan sebagai variabel independen, minat menggunakan ulang sebagai variabel dependen, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi.

Data penelitian didapatkan melalui kuesioner dan pertanyaan terbuka dengan skala likert 1-7 yang disebarakan secara daring pada 138 responden yang merupakan pengguna fitur di TikTok Shop di Kota Semarang. Analisis penelitian dilakukan dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan software AMOS.

Hasil pada penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. sehingga terdapat satu hipotesis yang tidak diterima, kemudian kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan ulang.

Kata Kunci: kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, minat menggunakan ulang.