

ABSTRAK

Perkembangan zaman dan perkembangan teknologi yang semakin maju, menyebabkan bisnis pada basis online berkembang pesat. Banyak toko online yang menawarkan produknya. Salah satunya toko online “Haze Apparel” yang menjual produk kaos berkualitas. Ketatnya persaingan bisnis pada basis online menyebabkan penjualan pada toko online “Haze Apparel” mengalami ketidakstabilan dan cenderung mengalami penurunan. Untuk itu toko online “Haze Apparel” harus dapat menggunakan strategi yang tepat agar dapat terus bertahan.

Penelitian ini menggunakan lima variabel yaitu kualitas pelayanan, integritas toko, risiko, kepercayaan, dan minat beli ulang. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan data sebanyak 148 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program software AMOS 22.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, integritas toko, dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepercayaan. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel minat beli ulang. Sedangkan variabel risiko berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, integritas toko, risiko, kepercayaan, dan minat beli ulang