

## **ABSTRACT**

*This research aims to know the effect complaint behavior, quality of information and service recovery on repurchase intention through an online sites Lazada. The object of this research is the students of the Faculty of Economics and Business, University of Mercu Buana Menteng, Jakarta ever to purchase products at online sites Lazada. This study was conducted on 110 respondents using a quantitative approach. Data collection techniques used are questionnaires and using convenience sampling for sampling. Analysis of the data used is SEM where the data processing using SmartPLS program version 3.0. The results showed that the variable complaint behavior and service recovery having an repurchase intention significantly on consumer online site Lazada. While quality of information variables did not significantly affect repurchase intention in the site back online Lazada. This is evidenced from the results of hypothesis testing inner bootstrapping models.*

*Keywords:* behavior complaint, quality of information, service recovery, repurchas intention



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku mengeluh, kualitas informasi dan pemulihan layanan pada niat pembelian kembali melalui situs *online* Lazada. Objek penelitian ini adalah mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana Menteng, Jakarta yang pernah membeli produk di situs *online* Lazada. Penelitian ini dilakukan pada 110 responden dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan menggunakan *convenience sampling* untuk pengambilan sampel. Analisis data yang digunakan adalah SEM dimana pengolahan data menggunakan program SmartPLS versi 3.0. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel perilaku mengeluh dan pemulihan layanan berpengaruh signifikan terhadap niat pembeli kembali konsumen di situs *online* Lazada. Sementara variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian kembali konsumen di situs *online* Lazada. Hal ini dibuktikan dari hasil uji hipotesis *bootstrapping*.

Kata kunci : perilaku, mengeluh, kualitas informasi, pemulihan layanan, niat pembelian kembali

