

ABSTRAK

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, Populasi penduduk Indonesia saat ini mencapai 262 juta orang. Lebih dari 50 persen atau sekitar 143 juta orang telah terhubung jaringan internet sepanjang 2017, Pemanfaatannya sudah lebih jauh, bukan hanya untuk berkomunikasi tetapi juga membeli barang, memesan transportasi, hingga berbisnis dan berkarya. pasar *e-commerce* menjadi daya tarik dari para pengguna internet di Indonesia untuk melakukan transaksi jual-beli didalam dunia maya. *Shopee* menempati peringkat pertama sebagai website *e-commerce* yang memiliki jumlah unduhan *appstore* dan *play store* terbanyak pada bulan oktober sampai desember 2017. Hal ini mengindikasikan adanya rasa aman dan nyaman dan tampilan yang menarik serta berpengaruh terhadap kepuasan dalam berbelanja di *Shopee*

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 259 responden dan jenis penelitian ini kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online. Teknik analisis data dan pengujian Hipotesis menggunakan SEM.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa *Interface Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Security*, *Interface Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Interface quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Cost*, *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Switching Cost*, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, *Switching Cost* Berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty*, *Interface Quality* mempengaruhi *Customer Loyalty* melalui variabel mediasi *Customer Satisfaction*, *Interface Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui variabel mediasi *Switching Cost*, *Perceived Security* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui variabel mediasi *Customer Satisfaction*, *Switching Cost* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* melalui variabel mediasi *Customer Satisfaction*.

Kata Kunci : *E-commerce, Interface Quality, Perceived Security, Customer Satisfaction, Switching Cost, Customer Loyalty, SEM, Shopee,*