

ABSTRAK

Pada saat ini teknologi internet berkembang cukup pesat, salah satunya dibidang bisnis *e-commerce* yang dapat mendorong bisnis konvensional beralih menjadi bisnis digital. Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* yang cukup dikenal masyarakat luas. Namun, dengan pesatnya perkembangan tersebut membuat setiap perusahaan *e-commerce* harus terus berinovasi agar dapat bersaing dengan kompetitor lainnya seperti yang dilakukan Shopee yaitu dengan cara mendirikan jasa logistik sendiri yang bernama Shopee Express guna untuk mengurangi kendala - kendala yang terjadi pada jasa kurir karena hal itu dapat membuat kepercayaan atau sikap konsumen terhadap perusahaan logistik menurun yang dimana dapat berpengaruh terhadap minat beli pada *ecommerce* Shopee itu sendiri juga ikut menurun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *delivery speed*, *shipment tracking*, dan *trust*, dalam menciptakan *attitude* shopee express dan niat pembelian *online* di shopee. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *Structural Equation Modeling (SEM)* yang diolah menggunakan aplikasi olah data SmartPLS. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling* yang melibatkan 100 sampel dari populasi pengguna Shopee Express yang tidak diketahui jumlah angka pastinya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap *Delivery Speed* sudah sangat baik, kemudian memiliki *Shipment Tracking* yang sangat tinggi, *trust* dan *Attitude* yang baik serta *Online Purchase Intention* yang tinggi. Dan berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Delivery Speed* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Attitude*, sedangkan *Shipment Tracking* dan *Trust* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude*, kemudian *Attitude* berpengaruh signifikan terhadap *Online Purchase Intention*.

Kata kunci: *delivery speed*, *shipment tracking*, *trust*, *attitude*, *Online Purchase Intention*.