

## ABSTRAK

Nama : Zakiatun Nufus  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Efek *Logistics Service Quality* Terhadap *Reuse Intention*  
Melalui *Customer Satisfaction* Pada Layanan Pengiriman *E-Commerce* Shopee Di Kota Lhokseumawe.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Logistics Service Quality* yang terdiri dari *Operational Quality*, *Resource Quality*, *Information Quality*, *Personal Contact Quality*, dan *Customization Quality* terhadap *Reuse Intention* melalui *Customer Satisfaction* pada layanan pengiriman *e-commerce* Shopee di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna layanan pengiriman Shopee di Kota Lhokseumawe. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Operational Quality*, *Resource Quality*, dan *Personal Contact Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sebaliknya, *Information Quality* dan *Customization Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Selanjutnya, *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Reuse Intention*. Pengujian mediasi menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *Information Quality* dan *Customization Quality* terhadap *Reuse Intention*, namun tidak mampu memediasi pengaruh *Operational Quality*, *Resource Quality*, dan *Personal Contact Quality* terhadap *Reuse Intention*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga mendorong niat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan pengiriman Shopee.

**Kata Kunci:** *Logistics Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Reuse Intention*, *E-Commerce* Shopee.