

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG**

DI TOKO ONLINE

(Studi Pada Pengguna Marketplace Shopee)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang



Oleh :

Nama : Ana Dwi Lestari
NIM : 16.05.51.0173
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadarannya skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN
KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG
DI TOKO ONLINE**

Oleh :

Ana Dwi Lestari

NIM : 16.05.51.0173

Program studi S.1 Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 7 Februari 2020

Dosen Pembimbing

(Dr. Alimuddin Rizal, M.M)

NIDN : 0610106301

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG DI TOKO ONLINE

Oleh :
Ana Dwi Lestari
NIM : 16.05.51.0173
Program Studi Strata 1 (S1) Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan didepan Dewan Pengaji
Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu
syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal :

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
(Merangkap Pengaji 1)

(Dr. Alimuddin Rizal, M.M.)

NIDN : 0610106301

Pengaji II

Shah

(Dr. Dra. R.A. Marlien, M.M.)

NIDN : 0622035701

Pengaji III

Muj

(Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E, M.Kom)

NIDN : 0622056601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)

NIDN : 0027037101



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI



Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Ana Dwi Lestari

NIM : 16.05.51.0173

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG DI TOKO *ONLINE* tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagaimana keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 7 Februari 2020

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ana Dwi Lestari".

(Ana Dwi Lestari)

MOTTO

Jangan pernah berputus asa dalam berdoa kepada Allah, karena kita tidak pernah tahu doa mana yang akan menembus langit, maka teruslah berdoa dan berusaha meminta kepada-Nya.

Percayalah, setiap hal baik yang terjadi hari ini bisa jadi salah satu doa yang pernah kita minta dimasa lalu.

Maka jangan pernah lelah untuk berdoa, sebab doa selalu bekerja untuk mengubah hal buruk menjadi hal baik.

Jika kamu tidak bisa berlari maka berjalanlah, jika kamu tidak bisa berjalan maka merangakaklah, pelan tidak masalah asal jangan berhenti.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orang tua tercinta Bapak Subur dan Ibu Sumiyati yang telah memberikan Doa tiada henti dalam keadaan apapun, memberikan kasih sayang yang tiada terhingga yang tidak mungkin dapat kubalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan.
2. Kakak saya Dani Setiawan dan Nindya Purna Palupi terimakasih selalu memberikan doa, semangat dan motivasi dalam penulisan karya ilmiah ini.
3. Dosen pembimbing saya Bapak Dr. Alimuddin Rizal, M.M yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses penulisan karya ilmiah ini. Terimakasih atas segala ilmu, dan motivasinya.
4. Almamaterku tercinta Program Studi S.1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
5. Kepada sahabat-sahabatku Kos Putri Bu Maman (Savira, Tantri, Indah, dan Tyas) terima kasih atas segala bantuan, hiburan, motivasi, semangat dan kebersamaannya.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 terimakasih atas doa, bantuan, semangat, dan kebersamaannya. *Good Luck and See You Good Bay*

Terima kasih untuk semuanya.

Ana Dwi Lestari

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan, terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada niat beli ulang di toko *online*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *marketplace* shopee yang pernah melakukan pembelian minimal 2 kali. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hubungan dan pengaruh antar variabel dijelaskan dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yang sebelumnya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Selain itu penelitian ini juga menggunakan uji determinasi, uji F, dan uji t dibantu menggunakan alat olah data IBM SPSS Statistic 16. Hasil penelitian menunjukkan 4 hipotesis dinyatakan diterima yaitu kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan setelah dianalisis terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang hal ini menguatkan teori-teori sebelumnya. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga responden mempunyai peluang untuk menjawab asal-asalan kemudian variabel kualitas layanan, kepercayaan, kemudahan penggunaan hanya mempengaruhi variabel dari kepuasan konsumen sebesar 48,40% dan kepuasan konsumen mempengaruhi niat beli ulang sebesar 41,40%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan,
Kepuasan Konsumen, dan Minat Beli Ulang**

ABSTRACT

This research was aimed to examine the effect of service quality, trust, ease of use, customer's satisfaction and its impact on repurchase intentions in online stores. The population in this study was shopee marketplace users who have made purchases at least 2 times. The samples have taken as many as 100 respondents using purposive sampling technique. The relationships and influences between variables were explained using multiple regression analysis methods that were previously tested for validity and reliability. In addition, this study also used a determination test, F test, and t test assisted using IBM SPSS Statistics 16 data processing tools. The results showed that 4 hypotheses were accepted, namely service quality, trust, ease of use after analysis, there was a positive and significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction had a positive and significant effect on repurchase intentions, reinforcing the previous theories. Limitations in this study were the methods of collecting data using a questionnaire, so that the respondents have the opportunity to answer carelessly. Thereafter, the variable service quality, trust, ease of use only affected the variable of customer satisfaction by 48.40% and customer satisfaction affected the intention to repurchase by 41, 40%, while the rest were influenced by other variables which not observed in this study.

Keywords: *Service Quality, Trust, Ease of Use, Consumer Satisfaction, and Repurchase Intention.*

KATA PENGANTAR

Atas Berkat Rahmat ALLAH Yang Maha Kuasa, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “ Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya pada Minat Beli Ulang di Toko *Online* (Studi pada pengguna Marketplace Shopee)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata satu (S.1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Keluarga penulis ayahanda tercinta Subur, Ibunda tersayang Sumiyati dan kakak tersayang Dani dan Nindya yang senantiasa tiada henti memberikan Doa, dukungan materi, dan motivasi kepada penulis.
2. Bapak Dr. Alimuddin Rizal, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Dra. R.A. Marlien, M.M sebagai dosen penguji I yang telah memberikan saran dalam penulisan karya ilmiah ini.
4. Ibu Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E, M.Kom sebagai dosen penguji II yang telah memberikan saran dan masukan dalam penulisan karya ilmiah ini.
5. Bapak Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
6. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
7. Ibu Sri Sudarsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
8. Sahabatku aviska, ilma, nurul, tantri, savira, almareta, herni, dan amitha terima kasih sudah menjadi tempat keluh kesahku, terimakasih atas semua doa dan dukungannya.

9. Seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
10. Teman-teman seperjuangan di Universitas Stikubank Semarang terima kasih atas waktu dan kenangan terindahnya.
11. Keluarga HMPS Manajemen terima kasih telah berjuang bersama-sama, terima kasih atas kesempatannya untuk belajar berorganisasi.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian selanjutnya. Terimakasih untuk semua pihak yang telah membantu, selalu direpotkan, sekali lagi terima kasih banyak semoga kebaikan yang kalian tanam akan kembali baik kepada kalian Aamiin

Semarang, 7 Februari 2020

Penulis



Ana Dwi Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS, DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Minat Beli Ulang	12
2.1.1.1 Indikator Niat Beli Ulang	13
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi pembelian ulang	14
2.1.2 Kepuasan Konsumen	15
2.1.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	16
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Konsumen	17
2.1.3 Kualitas Layanan	18

2.1.3.1 Indikator Kualitas Layanan	18
2.1.4 Kepercayaan	20
2.1.4.1 Dimensin Kepercayaan	21
2.1.4.2 Indikator Kepercayaan	22
2.1.5 Kemudahan penggunaan	22
2.1.5.1 Indikator Kemudahan Penggunaan	23
2.2 Kajian Riset Empiris	23
2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3.2 Hubungan Kepercayaan terhadap kepuasan Konsumen	28
2.3.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan	28
Konsumen	
2.3.4 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	29
2.4 Model Penelitian/Kerangka Penelitian	30
2.4.1 Model Grafis	30
2.4.2 Model Matematis	31

BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.1 Sampel	32
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Definisi Konsep, Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.4.1 Definisi Konsep	35
3.4.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5 Uji Instrumen	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data	41

3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.7 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	41
3.7.1 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)	41
3.7.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	42
3.7.3 Uji Parameter Individual (Uji t)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Responden	44
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	46
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	47
4.1.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Produk yang dibeli ...	47
4.1.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Uang yang pernah dihabiskan untuk Belanja	48
4.1.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Marketplace lain Selain Shopee	49
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.3 Analisis Kuantitatif	53
4.3.1 Hasil uji validitas	54
4.3.2 Hasil uji reliabilitas	55
4.3.4 Hasil Uji Fit Model	56
4.3.4.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	56
4.3.4.2 Hasil Uji F	57
4.3.5 Uji Hipotesis (Uji t)	57
4.4 Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan penelitian	62
5.3 Implikasi	62

DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data <i>Marketplace</i> terbaik di Indonesia 2019	1
Tabel 1.2 Data e-commerce jumlah pemakai terbesar di Indonesia 2019.....	2
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Variabel Penelitian Terdahulu dan Definisi Konsep Operasional	37
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	46
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frequensi Belanja	47
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang di Beli	48
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Uang yang Pernah Dihabiskan	48
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasarkan Marketplace lain selain Shopee	49
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Kepercayaan	51
Table 4.12 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan	51
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Niat Beli Ulang	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.17 Ringkasan hasil uji penelitian	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis	30
-------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	63
Lampiran 2 Tabulasi Data Identitas Responden	72
Lampiran 3 Deskripsi Frequensi Identitas Responden	89
Lampiran 4 Deskripsi Frequensi Variabel Kualitas Layanan.....	91
Lampiran 5 Deskripsi Frequensi Variabel Kepercayaan	97
Lampiran 6 Deskripsi Frequensi Variabel Kemudahan Penggunaan	99
Lampiran 7 Deskripsi Frequensi Variabel Kepuasan Konsumen	101
Lampiran 8 Deskripsi Frequensi Variabel Minat Beli Ulang	102
Lampiran 9 Faktor Analisis Variabel	103
Lampiran 10 Uji Reliabilitas	106
Lampiran 11 Analisis Regresi Berganda	109
Lampiran 12 Lembar Bimbingan Dan Konsultasi	111
Lampiran 13 Lembar Keterangan Bebas Plagiarisme Turnitin	114
Lampiran 14 Lembar Berita Acara dan Revisi	117