

**PENGARUH KEPUASAN DAN MANFAAT YANG
DIRASAKAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA E-
COMMERCE TOKOPEDIA**

ANNISA MARTHA MAHARANY

1707617036



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE EFFECT OF SATISFACTION AND PERCEIVED
USEFULNESS TOWARDS REPURCHASE INTENTION ON E-
COMMERCE TOKOPEDIA***

ANNISA MARTHA MAHARANY

1707617036



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

*Thesis is Written as One of the Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Annisa Martha Maharany, 2021: Pengaruh Kepuasan dan Manfaat yang dirasakan terhadap Minat Beli Ulang pada *E-Commerce* Tokopedia. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan dan manfaat yang dirasakan terhadap minat beli ulang pada *e-commerce* Tokopedia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui analisis model persamaan struktural (*Structural Equation Model/SEM*) AMOS. Variabel yang akan diuji adalah kepuasan, manfaat yang dirasakan, dan minat beli ulang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat DKI Jakarta yang pernah membeli produk di Tokopedia dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Total sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 250 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, manfaat yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci: Kepuasan, Manfaat yang dirasakan, Minat Beli Ulang, *E-Commerce*

ABSTRACT

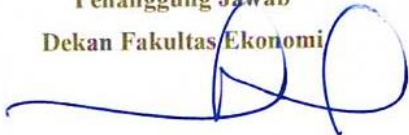



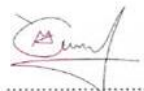

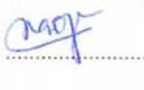
Annisa Martha Maharany, 2021: The Effect of Satisfaction and Perceived Usefulness towards Repurchase Intention on E-Commerce Tokopedia. Thesis, Jakarta. Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Advisor Team: Dra. Basrah Saidani, M.Si and Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd.

This study aims to determine the effects of satisfaction and perceived usefulness on repurchase intention in e-commerce Tokopedia. The research method that was used in this research is quantitative method through structural equation model (SEM) AMOS. Variables to be tested are satisfaction, perceived usefulness, and repurchase intention. The population in this study is the people of DKI Jakarta who have purchased products in Tokopedia within the last six months. The total sample used in this study are 250 respondents. The results of this study show that satisfaction had a positive and significant effect on repurchase intention, perceived usefulness had a positive and significant effect on repurchase intention, and perceived usefulness had a positive and significant effect on satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, Perceived Usefulness, Repurchase Intention, E-Commerce*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
			
<u>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</u> NIP. 197207152001121001			
			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Rvna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003 (Ketua)		24 Agustus 2021
2	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP.1959091181985032011 (Penguji 1)		23 Agustus 2021
3	<u>Muhammad Yusuf, SE, MM</u> NIP. 198906202020121006 (Penguji 2)		20 Agustus 2021
4	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 (Pembimbing 1)		19 Agustus 2021
5	<u>Nadya Fadillah F, M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		20 Agustus 2021
Nama	: Annisa Martha Maharany		
No. Registrasi	: 1707617036		
Program Studi	: Pendidikan Bisnis		
Tanggal Lulus	: 6 Agustus 2021		

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan kesalahan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 19 Juli 2021

Yang membuat pernyataan.



Annisa Martha Maharany

NIM. 1707617036

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Annisa Martha Maharany
NIM : 1707617036
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : annisamartha09@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kepuasan dan Manfaat yang dirasakan terhadap Minat Beli Ulang pada *E-Commerce* Tokopedia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2021

(Annisa Martha Maharany)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Gunakan waktumu sebaik dan sebijak mungkin agar tidak ada penyesalan di masa depan”

(Annisa Martha Maharany)

Laa yukalliful-laahu nafsan illaa wus'ahaa

Artinya: “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini Saya persembahkan untuk orang tua Saya tercinta, Alm. Papa dan Mama serta Kakak dan Adik tercinta, yaitu Teh Nindi dan Reres yang sudah memberikan Doa, motivasi, dukungan, serta menyayangi Saya dengan tulus dalam proses penyusunan skripsi. Saya persembahkan juga skripsi ini untuk Dra. Basrah Saidani, M.Si. dan Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd. selaku dosen pembimbing Saya yang sudah banyak berjasa dalam proses penyusunan sampai dengan selesainya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan dan Manfaat yang dirasakan terhadap Minat Beli Ulang pada *E-Commerce* Tokopedia” dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi, Peneliti mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta dukungan dalam penulisan skripsi ini;
2. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta dukungan dalam penulisan skripsi ini;
3. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Ryna Parlyna, MBA., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, terutama dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing serta memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan berguna;

6. Kedua orang tua yang saya cintai, Alm. Bapak Nandang Rusnandar dan Ibu Yeyet Sukmawati, kakak saya tercinta Nindira Martha Shanindya serta adik saya yang sangat saya sayangi Rezky Martha Danadyaksa yang selalu memberikan dukungan baik berupa materiil dan nonmateriil;
7. Ursula, Elsyia, Sonia, Nada, Mutia, Enda, dan Dhimas yang sudah menjadi sahabat yang sangat baik dan selalu memberikan semangat serta motivasi;
8. Cellina, Malikah, Shofiyah, dan Vernanda yang selalu menemani dan selalu memberikan ilmu, saran, dukungan, serta motivasi dari awal masuk kuliah hingga sekarang ini.
9. Teman-teman dari Program Studi Pendidikan Bisnis Angkatan 2017;
10. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk membantu kelancaran penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam bentuk maupun isinya. Hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki Peneliti. Oleh karena itu, pembaca diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap supaya skripsi ini dapat memberikan pengetahuan, wawasan, serta pemahaman yang bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata, Peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, 20 Juli 2021

Annisa Martha Maharany