

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA APLIKASI BELANJA *ONLINE*
TOKOPEDIA**

MUHAMMAD ALBI

1707617053



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON REPURCHASE INTENTION IN TOKOPEDIA
ONLINE SHOPPING APP**

MUHAMMAD ALBI

1707617053



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree
in Education at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Muhammad Albi, 2021: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ryna Parlyna, MBA. dan Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada aplikasi belanja online Tokopedia. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner *online*. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden dengan kriteria responden yang pernah membeli minimal dua kali dalam enam bulan terakhir melalui Tokopedia. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* SPSS versi 22 dan AMOS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Beli Ulang.



ABSTRACT

Muhammad Albi, 2021: *The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions in the Tokopedia Online Shopping Application*. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Ryna Parlyna, MBA. and Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.

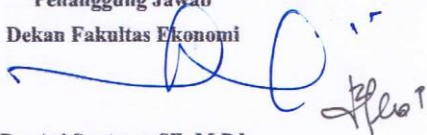


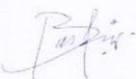
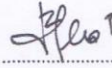
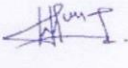
The purpose of this study was to examine the effect of service quality and customer satisfaction on repurchase intentions in the Tokopedia online shopping application. The data collection method in this study used a survey method with an online questionnaire as an instrument. The sample selection technique used is purposive sampling. The sample used in this study was 200 respondents with the criteria of respondents who had bought at least twice in the last six months through Tokopedia. The data analysis technique in this study uses Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS software version 22 and AMOS version 22. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention, and service quality has a positive and significant effect on repurchase intention.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention.*



LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ati Sumiati, M.M NIP 197906102008012028 (Ketua)		23 Agustus 2021
2	Dr. Corry Yohana, M.M NIP 195909181985032011 (Penguji 1)		23 Agustus 2021
3	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP 196301191992032001 (Penguji 2)		23 Agustus 2021
4	Ryna Parlina, M.B.A NIP 197701112008122003 (Pembimbing 1)		22 Agustus 2021
5	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP 196610302000121001 (Pembimbing 2)		22 Agustus 2021
Nama : Muhammad Albi No. Registrasi : 1707617053 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 12 Agustus 2021			

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

F072020

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di 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 sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Albi
NIM. 1707617053

LEMBAR PESETUJUAN 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 : Muhammad Albi
NIM : 1707617053
Fakultas/Prodi : Pendidikan Bisnis
Alamat email : muhammadalbi26@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 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada

Aplikasi Belanja *Online* 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

(Muhammad Albi)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“fa inna ma'al-'usri yusrā”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS AL-Insyirah [30]: 5)

Persembahan :

Skripsi ini ku persembahkan untuk pelita hatiku yaitu Mama dan Papa sebagai orangtua terhebat yang telah membesarkanku, terus berjuang dan berdoa untuk kebahagiaan anak- anaknya serta atas cinta yang selalu diberikan tanpa batas dan tanpa henti. Dan untuk kedua adik ku yang selalu mendukung dan mendoakan keberhasilanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja Online Tokopedia”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu, mendukung, dan memberi masukan. Pihak yang ingin Peneliti ucapkan terimakasih yaitu kepada:

1. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, kritik dan motivasi.
2. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, kritik dan motivasi.
3. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberi ilmu yang bermanfaat dan pengalaman yang luar biasa.
5. Kedua orang tua tercinta, yaitu: Bapak Riswandi dan Ibu Silvi Sawitri.
6. Kedua adik saya, yaitu Raihan Afif dan Risviera Salistio Azka.

7. Nadhifah Aulia Syafira selaku teman dekat penulis.
8. Serta teman saya Alwi, Nofi, Malikhah, Verona, Teguh, Abror, Veve dan teman-teman Pendidikan Bisnis A 2017 selaku teman kuliah yang memberikan semangat, keceriaan, pengalaman dan mengisi hari-hari selama proses perkuliahan.
9. Masyarakat yang berada di wilayah Jabodetabek yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini memiliki banyak hal yang harus diperbaiki. Oleh karena itu Peneliti sangat menerima kritik dan saran dari para pembaca agar Peneliti dapat mengevaluasinya. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Peneliti ucapkan terimakasih.

Jakarta, 4 Agustus 2021

Muhammad Albi