

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN KEAMANAN
TERHADAP KEPERCAYAAN SERTA DAMPAKNYA PADA
MINAT MEMBELI KEMBALI
(SURVEI PADA PELANGGAN TOKO ONLINE ELEVENIA)**

KEMAL ABU BAKAR

8215123417



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Meumperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER
SATISFACTION AND SECURITY TOWARD TRUST AND ITS
IMPACT ON REPURCHASE INTENTION
(SURVEY ON CUSTOMER OF ELEVENIA ONLINE WEBSITE)**

KEMAL ABU BAKAR

8215123417



*Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Educational Economics
Accomplishment*

***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua	
2. <u>Shandy Aditya, BIB. MPBS</u> NIP. 8151	Sekretaris	
3. <u>M. Edo S. Siregar SE. M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Penguji Ahli	
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I	
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing II	

Tanggal Lulus : 25 Juli 2016

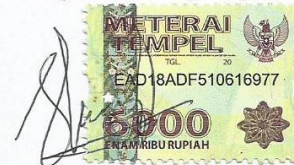
PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 25 Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Kemal Abu Bakar

No.Reg 8215123417

ABSTRAK

Kemal Abu Bakar, 2016; Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Keamanan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Minat Membeli Kembali Pada Toko *Online* Elevenia. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Dr. Mohamad Rizan SE, MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi dari kepuasan pelanggan, keamanan yang dirasakan, kepercayaan dan minat membeli kembali, 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan, 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi keamanan terhadap kepercayaan, 4) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi kepercayaan terhadap minat membeli kembali pada toko *Online* Elevenia, 5) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi kepuasan pelanggan terhadap minat membeli kembali, 6) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi keamanan terhadap minat membeli kembali, 7) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi kepuasan pelanggan terhadap minat membeli kembali) dengan variabel kepercayaan sebagai *intervening*, 8) Untuk menguji secara empiris pengaruh signifikansi keamanan terhadap minat membeli kembali dengan variabel kepercayaan sebagai *intervening*. Objek penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden yang minimal pernah satu kali berbelanja di toko *online* Elevenia dalam satu tahun terakhir. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dan keamanan cenderung sudah baik sehingga pelanggan percaya dan akan membeli kembali di toko *online* Elevenia. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei yaitu menyebarkan kuesioner dengan teknik *purposive sampling* dan hasilnya diolah dengan program SPSS 22.0 dan Lisrel 8.7. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: 1) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kepercayaan sebesar 24%, 2) keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan sebesar 76%, 3) kepercayaan berpengaruh terhadap minat membeli kembali sebesar 62%, 4) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat membeli kembali sebesar 25%, 5) keamanan berpengaruh terhadap minat membeli kembali sebesar 70%, 6) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat membeli kembali yang dimediasi oleh kepercayaan sebesar 15%, 7) keamanan berpengaruh terhadap minat membeli kembali yang dimediasi oleh kepercayaan sebesar 47%.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Keamanan, Kepercayaan, Minat Membeli Kembali

ABSTRACT

Kemal Abu Bakar, 2016; The Influence of Customer Satisfaction and Security Toward Trust and Its Impact on Repurchase Intention of Online Website Elevenia. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan SE, MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si.

The purpose of this research are to: examine empirically the effect of customer satisfaction to trust on customer, the impact of security to trust on customer, the impact of the customer satisfaction to repurchase intention on customer, the effect of security to repurchase intention on customer, the effect of trust to repurchase intention on customer, the effect of customer satisfaction to repurchase intention through trust as intervening variable on customer, the effect of security to repurchase intention through trust as intervening variable on customer of Elevenia website online. This research used survey methods for collecting data. The object of this research is 200 respondents who had purchased in Elevenia website online for a period of one year backward. This research used SPSS software version 22 and SEM (Structural Equation Modeling) LISREL version 8.7 for data analysis. Hypothesis testing showed that: the customer satisfaction has a positive effect and significance on trust, the security has a positive effect and significance on trust, the customer satisfaction has a positive effect and significance on repurchase intention, the security has a positive effect and significance on repurchase intention, the customer satisfaction has a positive effect and significance on repurchase intention through trust as intervening variable and the security has a positive effect and significance on repurchase intention through trust as intervening variable.

Keywords: Customer Satisfaction, Security, Trust, Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas kuasaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga dan sahabatnya.

Atas Rahmat Allah SWT dan bantuan semua pihak maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Keamanan Terhadap Kepercayaan dan Dampaknya Terhadap Minat Membeli Kembali Pada Toko *Online* Elevenia”**

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Maulana Husin, terima kasih telah memberikan semua yang terbaik untuk bekal masa depanku. Untuk Siti Nasuha, terima kasih atas semua kasih sayang, doa, dukungan dan nasihat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Kalian adalah sumber semangat dan motivasi paling besar. Penulis persembahkan skripsi ini untuk kalian berdua.
2. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku dosen pembimbing 1 atas bimbingan, ilmu, nasihat dan waktunya selama ini.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing 2 atas bimbingan, ilmu, nasihat dan motivasinya selama ini.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.

6. Seluruh dosen Manajemen FE UNJ yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang berguna sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Staf dan Karyawan FE yang banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.
8. Untuk Diah Rakhmi Anitasari. Terima kasih atas cinta, perhatian serta semangat dan motivasi untuk membantu penulis secara tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
9. Untuk kakak dan adikku tercinta Alm. M. Jovan Septyandra dan Andrian Putra Darmawan yang selalu menjadi motivasi untuk lulus, dan dapat membahagiakan kalian semua.
10. Teman-teman terbaik dari masa putih abu-abu hingga sekarang Arib Ramzy, Nurhayati, Mirza Amadea, Fara Fardhani yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan semangat dan meluangkan waktu menemani penulis menyegarkan pikiran ketika mengerjakan skripsi.
11. Seluruh teman-teman Manajemen Reguler A 2012 adalah teman yang saling mendukung dan berbagi keceriaan saat penulis menempuh kuliah di Universitas Negeri Jakarta.
12. Kepada kelompok mengejar matahari Restu, Lina, Fransiskus, Paul, Emerald, Madiniyah, Panges, Dewi, yang telah sama sama berjuang dan saling menyemangati untuk dapat lulus tepat waktu
13. Terakhir, kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Dengan segala keterbatasan dalam skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi banyak pihak. Saran dan kritik yang membangun akan penulis tunggu demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Juli 2016

Peneliti