

**PENGARUH KEPUASAN BERBELANJA *ONLINE* TERHADAP
KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA PADA NIAT BELI
ULANG DI *MOBILE PLATFORM* SHOPEE INDONESIA**

IBNU KRISNA RAHARJO

8215123396



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

***THE INFLUENCE OF ONLINE SHOPPING SATISFACTION ON
CUSTOMER TRUST AND ITS IMPACT ON REPURCHASE INTENTION IN
SHOPEE INDONESIA MOBILE PLATFORM***

IBNU KRISNA RAHARJO

8215123396



***This is Written as One of The Requirement for Getting Bachelor Degree of
Economic on Faculty of Economics State University of Jakarta***

S1 MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

IBNU KRISNA RAHARJO. Pengaruh Kepuasan Berbelanja *Online* terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Niat Beli Ulang di *Mobile Platform* Shopee Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) Mengetahui pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan di *mobile platform* Shopee Indonesia. (2) Mengetahui pengaruh positif kepercayaan pelanggan terhadap niat beli ulang pelanggan di *mobile platform* Shopee Indonesia. (3) Mengetahui pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang pelanggan di *mobile platform* Shopee Indonesia. Pengumpulan data menggunakan menggunakan metode survei. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Populasi diambil dari pengguna *online shop* Shopee di Jakarta yang sudah pernah membeli produk dengan minimal dua kali pembelian produk di *marketplace* Shopee dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 200 orang responden menggunakan metode *purposive sampling*. Dalam mengolah data yang terkumpul, peneliti menggunakan *software* LISREL versi 8.8. Pengujian hipotesis menunjukkan: (1) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan, (2) Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat beli ulang. Hasil *full model* SEM dengan nilai RMSEA 0.016, nilai RMR 0.049, nilai CMIN/DF 1.049, nilai NFI 0.973, nilai NNFI 0.997 dan nilai CFI 0.998. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi toko *online* dengan *mobile platform*, khususnya Shopee Indonesia untuk meningkatkan niat beli ulang pelanggannya.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Niat Beli Ulang, *Mobile Platform* Shopee Indonesia.

ABSTRACT

IBNU KRISNA RAHARJO. *The Influence of Online Shopping Satisfaction on Customer Trust and Its Impact on Repurchase Intention at Shopee Indonesia Mobile Platform.*

The purpose of this study is to: (1) Know the positive effect of customer satisfaction on customer trust in the Shopee Indonesia mobile platform. (2) Knowing the positive effect of customer trust on repurchase intention in the Shopee Indonesia mobile platform. (3) Knowing the positive effect of customer satisfaction on repurchase intention in the Shopee Indonesia mobile platform. Data collection uses using the survey method. The type of research conducted is quantitative research using descriptive methods. The population is taken from Shopee online shop users in Jakarta who have purchased products with a minimum of two product purchases in the Shopee marketplace in the last six months. The number of samples in this study were 200 respondents using purposive sampling method. In processing the collected data, researchers used LISREL version 8.8 software. Hypothesis testing shows: (1) Customer satisfaction has a positive effect on repurchase intention, (2) Customer trust has a positive effect on repurchase intention, (3) Customer satisfaction has a positive effect on repurchase intention. The results of the full model SEM with the value of RMSEA is 0.016, the value of RMR 0.049, the value of CMIN/DF 1.049, the value of NFI 0.973, the value of NNFI 0.997 and the value of CFI 0.998. The results of this study can be useful for online stores with mobile platforms, especially Shopee Indonesia to increase the repurchase intention of their customers.






Keywords: Customer Satisfaction, Customer Trust, Repurchase Intention, Shopee Indonesia Mobile Platform.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus.
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP. 19731116 200604 1 001	Ketua		20/08/2019
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si.</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Penguji Ahli		21/08/2019
3. <u>Ika Febrilia, S.E., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Sekretaris		20/08/2019
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		20/08/2019
5. <u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 19830501 201803 2 001	Pembimbing II		20/08/2019

Tanggal Lulus : 15 Agustus 2019

LEMBAR ORISINILITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
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 dalam kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenarann, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Ibnu Krisna Raharjo

NIM. 8215123396

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya, serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan judul, **“Pengaruh Kepuasan Berbelanja *Online* terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya pada Niat Beli Ulang di *Mobile Platform* Shopee Indonesia”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si., selaku pembimbing satu peneliti dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan kesabaran dan alokasi waktu penuh dalam penyusunan skripsi oleh penulis.
2. Rahmi, S.E., M.S.M., selaku dosen pembimbing dua dalam penyusunan skripsi yang telah banyak membantu penyusunan, memberikan sumbangsih pemikiran dan persiapan dengan memberikan banyak arahan positif yang sangat membantu penyusunan skripsi oleh penulis.
3. Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Usep Suhud, M.Si., Ph.D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi UNJ yang telah memberikan banyak motivasi bagi penulis.

5. Andrian Haro, S.Si., M.M., selaku Dosen Prodi S1 Manajemen yang banyak membantu penulis.
6. Dr. Suherman, M.Si., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
7. Kedua orang tua kandung Bapak Karso Raharjo dan Ibu Yayah Masriyah Alsafitri, S.Pd.I yang telah memberikan doa, motivasi dan bantuan baik secara moril maupun materil.
8. Ahmad Fadila, S.E., Arif Ramadhan, S.E., selaku teman seperjuangan penulis dalam penyusunan skripsi yang banyak memberikan sumbangsih motivasi dan informasi dalam penyelesaian studi serta penyusunan skripsi.
9. Bapak Ir. H. Rahmatullah selaku Direktur PT. Roudo Kita yang memberikan banyak saran dan motivasi bagi penulis dalam proses mencapai tujuan penyelesaian skripsi.
10. Bapak Solim Hamiz Wijaya selaku orang tua kami yang memberikan banyak sumbangsih penulis moril maupun materil dalam proses penyelesaian studi dan skripsi
11. Rekan-rekan lain yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu mohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan. Penulis juga mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar menjadi lebih baik lagi. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, Agustus 2019

Ibnu Krisna Raharjo