

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMBENTUK MINAT PEMBELIAN ULANG PADA
PELANGGAN SHOPEE**

LISA MONITA LUSIANA

8215153742



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***STUDY THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY AND TRUST
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION TO CREATE
REPURCHASE INTENTION AMONG SHOPEE USERS***

LISA MONITA LUSIANA

8215153742



Essay is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Lisa Monita Lusiana, 2019; Analisis Pengaruh Kualitas *Website* dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pelanggan Shopee. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dra. Basrah Saidani, M.Si & Shandy Aditya, BIB, MPBS

Secara garis besar, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas *website* terhadap minat pembelian ulang, kepercayaan terhadap minat pembelian ulang dan kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang. Data yang digunakan merupakan data primer dengan metode pengumpulan survey dan instrumen kuesioner. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden dengan kriteria setidaknya pernah melakukan transaksi di Shopee lebih dari 2 kali. Lokasi penelitian dilakukan di Jakarta kecuali Kepulauan Seribu. Teknik analisis data menggunakan metode persamaan struktural (SEM) dengan alat SPSS Statistics 24 dan SPSS AMOS 24. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas *website* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan minat pembelian ulang, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat pembelian ulang.

Kata Kunci: Kualitas *Website*, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Minat Pembelian Ulang, Shopee, SEM

ABSTRACT

Lisa Monita Lusiana, 2019; Analyzing The Effect of Website Quality And Trust Toward Customer Satisfaction To Create Repurchase Intention Among Shopee Users. Skripsi, Jakarta : Marketing Management Concentration, Management Study Program, Faculty of Economy, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Dra.Basrah Saidani, M.Si & Shandy Aditya, BIB, MPBS

The outline of this research is to analyze the effect from website quality toward customer satisfaction, trust toward customer satisfaction, website quality toward repurchase intention, trust toward repurchase intention, and customer satisfaction toward repurchase intention. Data used was primary data with survey collection method and questionnaire instrument. This reserach used 200 sample with criteria at least conducted transaction more than 2 times. Location of this research is Jakarta except Kepulauan Seribu. Analysis data technique using structural equation modelling(SEM) with tools SPSS 24& SPSS AMOS 24. The result of this study are,website quality positively affect customer satisfaction and repurchase intention, trust positively affect customer satisfaction and repurchase intention, also customer satisfaction positively affect repurchase intention.

Key Words: Website Quality, Trust, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Shopee, SEM

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>1. M. Edo Suryawan Siregar, M.BA</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Ketua		19 Agustus 2019
<u>2. Ika Febrilia, S.E, M.M</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Sekretaris		15 Agustus 2019
<u>3. Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		15 Agustus 2019
<u>4. Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Pembimbing I		15 Agustus 2019
<u>5. Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 19840408 201903 1 003	Pembimbing II		15 Agustus 2019

Tanggal Lulus: 13 Agustus 2019

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataaan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, 13 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Lisa Monita Lusiana

No. Reg. 8215153742

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah Bapa, Yesus Kristus, dan Roh Kudus atas segala cinta kasih dan berkat yang dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Website dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Minat Pembelian Ulang Pada Pengguna Shopee”.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari orang-orang yang mendukung peneliti tanpa henti. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof, Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus. selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan masukan, nasihat, dan motivasi terhadap peneliti selama menyusun skripsi.
4. Shandy Aditya, BIB, MPBS selaku Dosen Pembimbing 2 yang banyak memberikan koreksi dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Ibu penulis, Elisabeth Napitupulu yang selalu memberikan dorongan moril dan semangat kepada peneliti agar tidak mudah menyerah selama proses menyusun skripsi.

6. Ayah penulis, Alm.Saut M Sibarani yang menginspirasi peneliti untuk selalu berjuang dalam menyelesaikan skripsi. Kiranya semangat dan ketekunan Beliau dalam menjalankan tugas selalu mendorong peneliti untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.
7. Sahabat peneliti, Wahyu Chandra Wirawan yang selalu menemani peneliti dalam kondisi apapun dan memberikan masukan yang baik sehingga skripsi yang penulis buat dapat diselesaikan
8. Teman – teman Management C yang saling mengingatkan dan memberi semangat.

Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menginspirasi peneliti lainnya, serta dapat menambah sumber literasi bagi Universitas Negeri Jakarta. Atas kekurangan pada penulisan skripsi ini, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran untuk memperbaiki dan menyempurnakan tulisan yang penulis buat.

Jakarta, 13 Agustus 2019

Peneliti