

**PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
INTERVENING (SURVEI PADA PENGGUNA APLIKASI
SHOPEE)**

**HABIBAH ARIANTI SYAHAK
8215151259**



**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
2020**

***THE EFFECT OF PERCEIVED USEFULNESS AND TRUST
TOWARD REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING (SURVEY ON SHOPEE
APPLICATION USERS)***

**HABIBAH ARIANTI SYAHAK
8215151259**



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020***

ABSTRAK

Habibah Arianti Syahak, 2020; Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kepercayaan Terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai *Intervening* (Survei pada Pengguna Aplikasi Shopee). Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M & Ika Febrilia, S.E, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang, pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat pembelian ulang, pengaruh kepercayaan terhadap niat pembelian ulang, pengaruh persepsi kegunaan terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening*, pengaruh kepercayaan terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening*, pada pengguna Aplikasi Shopee.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden konsumen yang pernah melakukan pembelian pada situs jual beli *online* pada aplikasi Shopee. Analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari paket statistik LISREL versi 8.8. untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang. 4) Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang. 5) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang. 6) Persepsi kegunaan berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan. 7) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: persepsi kegunaan, kepercayaan, niat pembelian ulang, kepuasan pelanggan, shopee.

ABSTRACT

Habibah Arianti Syahak, 2020; *The Effect of Perceived Usefulness and Trust Toward Repurchase Intention with Customer Satisfaction as an Intervening (Survey on Shopee Application Users)*. Thesis, Jakarta: Management Studies Program, Management Department, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Advisory: Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M & Ika Febrilia, S.E, M.M

The purpose of this study was to determine the effect of perceived usefulness on customer satisfaction, the effect of trust on customer satisfaction, the effect of customer satisfaction on repurchase intention, the effect of perceived usefulness on repurchase intention, the effect of trust on repurchase intention, the effect of perceived usefulness on repurchase intention with customer satisfaction as an intervening, the effect of trust on repurchase intention with customer satisfaction as an intervening, in the Shopee Application.

Methods of data collection using survey method with the instrument in the form of questionnaire. The object of this study were 200 respondents who had used and transacted in the Shopee Application. Data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software 8.8. statistic package to process and analyze data of research result.

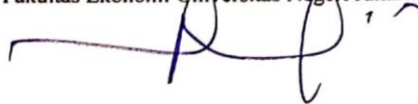
The results of hypothesis testing show: 1) perceived usefulness has a significant effect toward customer satisfaction, 2) trust has a significant effect toward customer satisfaction, 3) customer satisfaction has a significant effect toward repurchase intention, 4) perceived usefulness has significant effect toward repurchase intention, 5) trust has significant effect toward repurchase intention, 6) perceived usefulness has a significant effect toward repurchase intention with customer satisfaction as an intervening, 7) trust has a significant effect toward repurchase intention with customer satisfaction as an intervening in the Shopee Application.

Keywords: *perceived usefulness, trust, repurchase intention, customer satisfaction, Shopee.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP: 19720715 200112 1 001

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 19720125 200212 1 002	Ketua		12 Feb 2020
2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 19840408 201903 1 003	Sekretaris		12 Feb 2020
3. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M.</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Penguji Ahli		17 Feb 2020
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M.</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		12 Feb 2020
5. <u>Ika Febrilia, SE., M.M.</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Pembimbing II		12 Feb 2020

Tanggal Lulus ..6 Februari 2020.....

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan 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, 17 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan



Habibah Arianti Svahak

No. Reg: 8215151259

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui” (Q.S Al Baqarah : 216)

“Make a history in your life, not just a story.” (penulis).

Persembahan:

1. Untuk kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Arief Setiawan dan Ibu Intasiryah, serta Adik tersayang Miftah Hibatullah yang selalu memberikan dukungan, baik moril maupun materiil dan doa sehingga penulis bisa sampai di titik ini.
2. Saudara dan saudari peneliti, M Fawaz Satriaji, S.T (Pupung) dan Dira Dahtiarani, S.Psi (Yayak) yang sudah kebersamai dan menemani penulis sejak SMP hingga saat ini selalu bersama, menjadi tempat paling nyaman untuk kembali pulang.
3. Bubuw Aini Amalina dan Oma Astrid Meydiana yang sudah memberikan dukungannya secara terus-menerus dan tak pernah meninggalkan dalam keadaan, kondisi, dan situasi apapun.
4. Untuk almamater tercinta, Universitas Negeri Jakarta tempat aku menuntut ilmu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Ungkapan terima kasih peneliti tujukan kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I.
2. Ika Febrilia, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.
3. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Para dosen dan seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan.
7. Sahabat baik peneliti selama masa perkuliahan, Dwi Fitri Febriyani, Yundia Elok Martstyo, Siti Nur Fatimah, dan Widia Ayu Permatasari.
8. Keluarga besar Paguyuban Karya Salemba Empat UNJ yang sudah memberikan saya kesempatan untuk mendapatkan beasiswa.
9. Keluarga besar HIMA Manajemen FE UNJ, khususnya di Bureau Entrepreneur.
10. Teman-teman S1 Manajemen angkatan 2015, khususnya kelas C.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun.

Jakarta, 17 Februari 2019

Peneliti