

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP INTENSI
PEMBELIAN ULANG PADA PENGGUNA TOKOPEDIA DI
JAKARTA**

RISNAWATI

8135160396



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE EFFECT OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND
CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS REPURCHASE
INTENTION OF TOKOPEDIA USERS IN JAKARTA***

RISNAWATI

8135160396



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS STUDIES EDUCATION

PROGRAM FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

RISNAWATI, Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Jakarta selama tujuh bulan terhitung sejak bulan Januari sampai Juli 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner online untuk didistribusikan kepada 200 pengguna Tokopedia di Jakarta sebagai sampel penelitian menggunakan metode *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan hasil persamaan struktural yang didapatkan yaitu $Z = 0,193 Y + 0,438 X + \epsilon_2$. Uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan nilai residual dengan nilai signifikan sebesar $0,085 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Uji linieritas X terhadap Y, Y terhadap Z, dan X terhadap Z menghasilkan nilai signifikansi pada Linearity, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan. (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang, (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Intensi Pembelian Ulang. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan Elektronik terhadap Intensi Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pelanggan, Intensi Pembelian Ulang

ABSTRACT

RISNAWATI, *The Effect of Electronic Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions on Tokopedia Users in Jakarta.* The purpose of this study was to determine the effect of Electronic Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions on Tokopedia Users in Jakarta. This research was conducted in Jakarta for seven months from January to July 2020. This study used a quantitative approach with a survey method using an online questionnaire to be distributed to 200 Tokopedia users in Jakarta as a research sample using the Purposive Sampling method. Data analysis techniques using path analysis with the results of the structural equation obtained, namely $Z = 0.438 Y + 0.193 X + \varepsilon_2$. The normality test with the Kolmogorov-Smirnov test uses a residual value with a significant value of $0.085 > 0.05$, so it can be concluded that the data is normally distributed. Linearity test of X to Y, Y to Z, and X to Z produces a significance value in Linearity, which is $0,000 < 0.05$, so it can be concluded that it has a linear relationship. The results obtained from this study are: (1) There is a positive and significant influence of Electronic Service Quality on customer satisfaction. (2) There is a positive and significant influence of Customer Satisfaction on the Repurchase Intention, (3) There is a positive and significant influence on the Quality of Electronic Services on the Repurchase Intention. (4) There is a positive and significant influence of the Quality of Electronic Services on the intention to Repurchase through Customer Satisfaction.

Keywords: *Electronic Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention*

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Dientje Griandini, M.Pd NIP. 195507221982102001 (Ketua)		6 Agustus 2020
2	Rahmi, S.E., M.S.M NIP.198305012018032001 (Sekretaris)		6 Agustus 2020
3	Rvna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Pengaji Ahli)		6 Agustus 2020
4	Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Pembimbing 1)		6 Agustus 2020
5	Terryolina Arvinta Monoarfa, SE, MM NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		6 Agustus 2020
<p>Nama : Risnawati No. Registrasi : 8135160396 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 27 Juli 2020</p>			

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 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. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, 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, Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Risnawati

NIM. 8135160396

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMPAHAN

“DUIT”

(*Doa, Usaha, Ikhtiar, Tawakal*)

“*Ya Rabbku, lapangkanlah dadaku, mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku*”

(QS. Thoha: 25-28)

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, Adik yang selalu mencintai dan menyayangi saya dengan tulus, yang selalu mendukung saya hingga detik ini, selalu mendoakan, dan memberikan semangat serta kepercayaannya kepada saya untuk dapat meraih cita-cita. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Ibu corry Yohana dan Ibu Terrylina Arvinta Monoarfa yang telah banyak berjasa dalam membimbing dan mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Pembelian Ulang pada Pengguna Tokopedia di Jakarta”.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas atas bantuan, bimbingan, bantuan, saran dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan segala hormat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang senantiasa sabar membimbing, memberikan saran serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM sebagai dosen pembimbing II yang senantiasa sabar dan telah banyak berjasa dalam memberikan arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Rahmi, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
5. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Orang tua dan adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada peneliti dari awal hingga akhir.
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan selama menulis skripsi, Chelsy Maharani, Leni Wijaya, Nabila Fauziyah, dan Risma Tasyia yang telah memberi semangat dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman sepermainan, Indah, Evi, Kak Ocin, Andriani, Endah, Lativa Putri, Gadis, Aina, Hilda, Putri Kusuma, dan Aleta yang telah memberi doa, dukungan, dan telah menghibur selama proses pengerjaan skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang positif, baik untuk peneliti maupun untuk pembaca.

Jakarta, Juli 2020

Risnawati