

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG  
GADGET MELALUI APLIKASI BELANJA *ONLINE* SHOPEE  
(STUDI PADA MASYARAKAT JABODETABEK)**

**MALIKAH MULQI**

**1707617051**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CUSTOMER TRUST AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON GADGET REPURCHASE  
INTENTION THROUGH THE SHOPEE ONLINE SHOPPING  
APPLICATION (STUDY ON THE JABODETABEK SOCIETY).***

**MALIKAH MULQI**

**1707617051**



*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 EDUCATION STUDY PROGRAM**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

**Malikah Mulqi, 2021: Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Gadget melalui Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Pada Masyarakat Jabodetabek). Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonkmi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si dan Ryna Parlyna, MBA.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang *gadget* melalui Shopee. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner *online*. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden dengan kriteria responden yang pernah membeli *gadget* minimal satu kali dalam enam bulan terakhir melalui Shopee. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* SPSS versi 22 dan AMOS versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

**Kata Kunci:** Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Beli Ulang.

## **ABSTRACT**

**Malikah Mulqi, 2021: *Analysis of the Influence of Customer Trust and Customer Satisfaction on Gadget Repurchase Intention through the Shopee Online Shopping Application (A Study on the Jabodetabek Society)*. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si and Ryna Parlyna, MBA.**

*The purpose of this study was to examine the effect of Customer Trust and Customer Satisfaction on Gadget Repurchase Intention through Shopee. The data collection method in this study is to use survey method with an instrument in the form of online questionnaire. The sample selection technique used was purposive sampling. The sample used in this study were 200 respondents with the criteria of respondents who had bought a gadget at least once in the last six months through Shopee. The data analysis technique in this study used Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS version 22 and AMOS version 22 software. The results of this study indicate that customer satisfaction has a positive and significant effect on customer trust, customer trust has a positive and significant effect on repurchase intention, customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention.*

**Keywords:** *Customer Trust, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention.*

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd

NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011 (Ketua)	 .....	22 Januari 2021 .....
2.	<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M</u> NIDN. 8854660018 (Sekretaris)	 .....	22 Januari 2021 .....
3.	<u>Ati Sumiati, S.Pd., M.Si</u> NIP. 197906102008012028 (Penguji Ahli)	 .....	26 Januari 2021 .....
4.	<u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)	 .....	28 Januari 2021 .....
5.	<u>Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003 (Pembimbing 2)	 .....	21 Januari 2021 .....

Nama : Malikah Mulqi

No. Registrasi : 1707617051

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Lulus : 15 Januari 2021

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

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 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, 16 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



**Malikah Mulqi**

NIM. 1707617051



# SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Malikah Mulqi  
NIM : 1707617051  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : malikahmulqi20@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Gadget melalui Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi pada Masyarakat Jabodetabek)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Januari 2021

Penulis

( Malikah Mulqi )  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“love yourself, Allah SWT, family and ....”*

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

(QS. Al Baqarah: 286)

*“Dan Dia Bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah Maha Melihat apa yang kamu kerjakan”* (QS. Al Hadid: 4)

*“Maka Ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku”* (QS. Al Baqarah: 152)

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman”*

(QS. Al Imran: 139)

Bismillahirrahmannirrahim

Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya

Kedua orang tua saya yang tercinta

Kedua kakak dan adik saya sayangi

Sahabat serta teman saya

Dosen Prodi Pendidikan Bisnis

Terimakasih atas semua doa dan dukungannya



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Gadget melalui Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Pada Masyarakat Jabodetabek)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu, mendukung, dan memberi masukan. Pihak yang ingin Peneliti ucapkan terimakasih yaitu kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, kritik dan motivasi.
2. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, kritik dan motivasi.
3. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberi ilmu yang bermanfaat dan pengalaman yang luar biasa.

5. Kedua orang tua tercinta, yaitu: Bapak Misbahul Munir dan Ibu Martini. Kedua kakak saya, yaitu Mutia Noviyati dan Imamatus Nafiah. Serta adik saya Muhammad Rifki Khaidir.
6. Vernanda (Pepe) selaku teman seperbimbingan yang saling mendukung. Serta teman saya Cellin, Caca, Piya, Nofi, Risma, Fitri, Albi, dan teman-teman Pendidikan Bisnis A 2017 selaku teman kuliah yang memberikan semangat, keceriaan, pengalaman dan mengisi hari-hari selama proses perkuliahan.
7. Mpit, Muti, Pera, Biwa, Nduy, Amoy, Dini, Boyan, Elza, Ami, Kiki, Ajeng, Agastha, Dinda dan Winpus sampai sekarang yang selalu menghibur, memberikan semangat, dan masih main bareng sampai sekarang.
8. Masyarakat yang berada di wilayah Jabodetabek yang sudah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini memiliki banyak hal yang harus diperbaiki. Oleh karena itu Peneliti sangat menerima kritik dan saran dari para pembaca agar Peneliti dapat mengevaluasinya. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Peneliti ucapkan terimakasih.

Jakarta, 10 Desember 2020

Malikah Mulqi

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Kebaharuan Penelitian .....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	15

A. Latar Belakang Teori.....	15
1. Minat Beli Ulang .....	15
2. Kepercayaan Pelanggan.....	19
3. Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	27
1. Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan.....	27
2. Kepercayaan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.....	28
3. Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
1. Waktu Penelitian .....	35
2. Tempat Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian.....	36
1. Metode.....	36
2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel.....	37
C. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel.....	38
D. Penyusunan Instrumen .....	39
1. Minat Beli Ulang (Y).....	40

2. Kepercayaan Pelanggan (X1) .....	41
3. Kepuasan Pelanggan (X2) .....	43
4. Skala Pengukuran .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Pilot Study.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Deskripsi Data.....	63
1. Profil Responden .....	63
2. Profil Data .....	69
B. Pembahasan.....	89
1. Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	89
2. Kepercayaan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	90
3. Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Implikasi.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>

LAMPIRAN.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	134





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Januari 2020.....	1
Gambar 1. 2 Kategori Produk Terlaris di Marketplace Indonesia 2019 .....	5
Gambar 1. 3 Jenis Produk yang Dibeli Responden di Shopee.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Model Penelitian .....	33
Gambar 3. 1 Konstelansi Hubungan Antara Variabel.....	37
Gambar 3. 2 Grafik Domisili Responden.....	53
Gambar 3. 3 Jenis Kelamin Responden .....	54
Gambar 3. 4 Usia Responden.....	54
Gambar 3. 5 Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Gambar 3. 6 Status Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 3. 7 Status Pernikahan .....	57
Gambar 4. 1 Grafik Domisili Responden.....	64
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	65
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden .....	66
Gambar 4. 4 Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	67
Gambar 4. 5 Grafik Status Pekerjaan Resneder .....	68
Gambar 4. 6 Grafik Status Pernikahan Responden.....	69
Gambar 4. 7 Model Struktural Sebelum Modifikasi.....	84
Gambar 4. 8 Model Struktural Setelah Modifikasi .....	85
Gambar 4. 9 <i>Output</i> Hasil Pengujian Hipotesis .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengunjung <i>Web</i> Bulanan <i>E-commerce</i> Tahun 2019.....	6
Tabel 1. 2 Kendala Responden Menggunakan Aplikasi Shopee .....	11
Tabel 2. 1 Matrikas Hasil Penelitian yang Relevan .....	32
Tabel 3. 1 Instrumen Minat Beli Ulang .....	41
Tabel 3. 2 Instrumen Kepercayaan Pelanggan .....	42
Tabel 3. 3 Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran <i>Likert Type</i> .....	45
Tabel 3. 5 Nilai <i>Loading Significant</i> EFA berdasarkan Jumlah Sampel.....	47
Tabel 3. 6 Koefisien Reliabilitas.....	48
Tabel 3. 7 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	51
Tabel 3. 8 Domisili Responden.....	52
Tabel 3. 9 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 3. 10 Usia Responden.....	54
Tabel 3. 11 Pendidikan Terakhir Responden .....	55
Tabel 3. 12 Status Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 3. 13 Status Pernikahan.....	56
Tabel 3. 14 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Minat Beli Ulang.....	57
Tabel 3. 15 Hasil Eigenvalues Variabel Minat Beli Ulang.....	58
Tabel 3. 16 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Minat Beli Ulang .....	58
Tabel 3. 17 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepercayaan Pelanggan ..	59
Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	59

Tabel 3. 19 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	60
Tabel 3. 20 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 21 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 22 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4. 1 Profil Responden berdasarkan Domisili .....	63
Tabel 4. 2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 3 Profil Responden berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4. 4 Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	66
Tabel 4. 5 Profil Responden berdasarkan Status Pekerjaan.....	67
Tabel 4. 6 Profil Responden berdasarkan Status Pernikahan.....	68
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Minat Beli Ulang .....	71
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Minat Beli Ulang .....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji EFA Minat Beli Ulang.....	73
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Kepercayaan Pelanggan .....	75
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kepercayaan Pelanggan....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji EFA Kepercayaan Pelanggan .....	78
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	80
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji EFA Kepuasan Pelanggan .....	83
Tabel 4. 16 <i>Goodness of Fit Indices</i> Sebelum Modifikasi .....	84
Tabel 4. 17 <i>Goodness of Fit Indices</i> Setelah Modifikasi .....	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis ( <i>Regression Weight</i> ) .....	86
Tabel 4. 19 <i>Standardized Total Effect</i> .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi .....	103
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan.....	104
Lampiran 3 Survei Awal .....	105
Lampiran 4 Kuesioner Pilot Study dan Penelitian (Final) .....	107
Lampiran 5 Jawaban Pernyataan Responden Pilot Study .....	112
Lampiran 6 Data Responden Pilot Study .....	114
Lampiran 7 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Uji Reliabilitas Pilot Study .....	116
Lampiran 8 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Final .....	118
Lampiran 9 Data Responden Penelitian (Final) .....	126
Lampiran 10 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian (Final).....	128
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian (Final).....	129
Lampiran 12 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	130
Lampiran 13 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit.....	131
Lampiran 14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	132