

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA APLIKASI BELANJA *ONLINE*
TOKOPEDIA**

MUHAMMAD ALBI

1707617053



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

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

PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER
SATISFACTION ON REPURCHASE INTENTION IN TOKOPEDIA
ONLINE SHOPPING APP**

MUHAMMAD ALBI

1707617053



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was written as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree
in Education at the Faculty of Economics State University of Jakarta**

BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

ABSTRAK

Muhammad Albi, 2021: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia. Skripsi, Jakarta: Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Ryna Parlyna, MBA. dan Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada aplikasi belanja online Tokopedia. 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 minimal dua kali dalam enam bulan terakhir melalui Tokopedia. 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 kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Minat Beli Ulang.



ABSTRACT

Muhammad Albi, 2021: *The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions in the Tokopedia Online Shopping Application*. Thesis, Jakarta: Business Education, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Ryna Parlyna, MBA. and Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si.

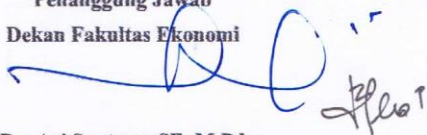


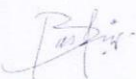
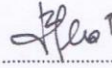
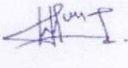
The purpose of this study was to examine the effect of service quality and customer satisfaction on repurchase intentions in the Tokopedia online shopping application. The data collection method in this study used a survey method with an online questionnaire as an instrument. The sample selection technique used is purposive sampling. The sample used in this study was 200 respondents with the criteria of respondents who had bought at least twice in the last six months through Tokopedia. The data analysis technique in this study uses Structural Equation Modeling (SEM) with SPSS software version 22 and AMOS version 22. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention, and service quality has a positive and significant effect on repurchase intention.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention.*



LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd NIP 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Ati Sumiati, M.M NIP 197906102008012028 (Ketua)		23 Agustus 2021
2	Dr. Corry Yohana, M.M NIP 195909181985032011 (Penguji 1)		23 Agustus 2021
3	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP 196301191992032001 (Penguji 2)		23 Agustus 2021
4	Ryna Parlina, M.B.A NIP 197701112008122003 (Pembimbing 1)		22 Agustus 2021
5	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP 196610302000121001 (Pembimbing 2)		22 Agustus 2021
Nama : Muhammad Albi No. Registrasi : 1707617053 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 12 Agustus 2021			

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 akademi 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 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, 6 Agustus 2021

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Albi
NIM. 1707617053

LEMBAR PESETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Muhammad Albi
NIM : 1707617053
Fakultas/Prodi : Pendidikan Bisnis
Alamat email : muhammadalbi26@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 :

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada

Aplikasi Belanja *Online* Tokopedia

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, 27 Agustus 2021

(Muhammad Albi)

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“fa inna ma'al-'usri yusrā”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS AL-Insyirah [30]: 5)

Persembahan :

Skripsi ini ku persembahkan untuk pelita hatiku yaitu Mama dan Papa sebagai orangtua terhebat yang telah membesarkanku, terus berjuang dan berdoa untuk kebahagiaan anak-anaknya serta atas cinta yang selalu diberikan tanpa batas dan tanpa henti. Dan untuk kedua adik ku yang selalu mendukung dan mendoakan keberhasilanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja Online Tokopedia”. 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. Ryna Parlyna, M.B.A. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, kritik dan motivasi.
2. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku 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 Riswandi dan Ibu Silvi Sawitri.
6. Kedua adik saya, yaitu Raihan Afif dan Risviera Salistio Azka.

7. Nadhifah Aulia Syafira selaku teman dekat penulis.
8. Serta teman saya Alwi, Nofi, Malikah, Verona, Teguh, Abror, Veve dan teman-teman Pendidikan Bisnis A 2017 selaku teman kuliah yang memberikan semangat, keceriaan, pengalaman dan mengisi hari-hari selama proses perkuliahan.
9. 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, 4 Agustus 2021

Muhammad Albi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PESETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kebaharuan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Latar Belakang Teori.....	10
1. Minat Beli Ulang	10
2. Kualitas Layanan	14
3. Kepuasan Pelanggan	17
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	22
1. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	22
2. Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.....	24
3. Kualitas Layanan dan Minat Beli Ulang	25
4. Kerangka Pemikiran	28
5. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
1.	Waktu Penelitian.....	30
2.	Tempat Penelitian.....	30
B.	Pendekatan Penelitian.....	31
1.	Metode.....	31
2.	Konstelasi Hubungan Antara Variabel.....	32
C.	Populasi dan Sampel.....	32
1.	Populasi.....	32
2.	Sampel.....	33
D.	Penyusunan Instrumen.....	34
1.	Minat Beli Ulang (Z).....	34
2.	Kualitas Layanan (X).....	36
3.	Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
4.	Skala Pengukuran.....	38
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
F.	Teknik Analisis Data.....	39
1.	Uji Validitas.....	39
2.	Uji Reliabilitas.....	40
3.	Uji Hipotesis.....	41
G.	Pilot Study.....	45
1.	Deskripsi Data (Profil Responden).....	46
2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
A.	Deskripsi Data.....	57
1.	Profil Responden.....	57
2.	Profil Data.....	63
B.	Hasil Analisis Data.....	75
1.	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	75
2.	Fit Model.....	77
3.	Uji Hipotesis.....	78
C.	Pembahasan.....	81

1. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	81
2. Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	81
3. Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	82
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Implikasi	85
C. Keterbatasan Penelitian	86
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan E-Commerce 2014-2021	2
Gambar 1. 2 Pengunjung Bulanan Situs E-Commerce	3
Gambar 1. 3 Jumlah Data E-Commerce Yang Bocor	5
Gambar 1. 5 E-Commerce Yang Paling Diminati	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Model Penelitian	29
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan Variabel.....	32
Gambar 3. 2 Pilot Study Domisili Responden	46
Gambar 3. 3 Pilot Study Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 3. 4 Pilot Study Usia Responden.....	48
Gambar 3. 5 Pilot Syudy Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Gambar 3. 6 Pilot Study Status Pekerjaan Responden.....	50
Gambar 3. 7 Pilot Study Status Pernikahan	51
Gambar 4. 1 Domisili Responden	58
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	60
Gambar 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	61
Gambar 4. 5 Status Pekerjaan Responden.....	62
Gambar 4. 6 Status Pernikahan Responden	63
Gambar 4. 7 Model Struktural Sebelum Modifikasi	76
Gambar 4. 8 Model Struktural Setelah Modifikasi	77
Gambar 4. 9 Output Hasil Pengujian Hipotesis	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kendala Responden Menggunakan Aplikasi Tokopedia	6
Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	27
Tabel 3. 1 Instrumen Minat Beli Ulang	35
Tabel 3. 2 Instrumen Kualitas Layanan	36
Tabel 3. 3 Instrumen Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Likert Type	39
Tabel 3. 5 Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel	40
Tabel 3. 6 Distribusi Cronbach's Alpha	41
Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices	44
Tabel 3. 8 Pilot Study Domisili Responden	46
Tabel 3. 9 Pilot Study Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 3. 10 Pilot Study Usia Responden	47
Tabel 3. 11 Pilot Study Pendidikan Terakhir Responden	48
Tabel 3. 12 Pilot Study Status Pekerjaan Responden	49
Tabel 3. 13 Pilot Study Status Pernikahan	50
Tabel 3. 14 Pilot Study Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Minat Beli Ulang	51
Tabel 3. 15 Pilot Study Hasil Eigenvalues Variabel Minat Beli Ulang	52
Tabel 3. 16 Pilot Study EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Minat Beli Ulang	52
Tabel 3. 17 Pilot Study Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 3. 18 Pilot Study Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Layanan	53

Tabel 3. 19 Pilot Study EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 3. 20 Pilot Study Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3. 21 Pilot Study Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 3. 22 Pilot Study EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 1 Domisili Responden	57
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 3 Usia Responden	59
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4. 5 Status Pekerjaan Responden	61
Tabel 4. 6 Status Pernikahan Responden	62
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Minat Beli Ulang	64
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Minat Beli Ulang	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji EFA Minat Beli Ulang	67
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Kualitas Layanan	69
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kualitas Layanan	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji EFA Kualitas Layanan	71
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji EFA Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4. 16 Goodness of Fit Indices Sebelum Modifikasi	76
Tabel 4. 17 Goodness of Fit Indices Setelah Modifikasi	77

Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis (Regression Weight).....79

Tabel 4. 19 Standardized Regression Weight79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi	95
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan	96
Lampiran 3 Persetujuan Perbaikan Setelah Sidang Skripsi	97
Lampiran 4 Survei Awal	98
Lampiran 5 Kuesioner Pilot Study Dan Penelitian (Final)	100
Lampiran 6 Jawaban Pernyataan Responden Pilot Study	103
Lampiran 7 Data Responden Pilot Study	105
Lampiran 8 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Uji Reliabilitas Pilot Study	107
Lampiran 9 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Final	108
Lampiran 10 Data Responden Penelitian (Final)	113
Lampiran 11 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian (Final).....	114
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian (Final).....	115
Lampiran 13 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	116
Lampiran 14 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit.....	117
Lampiran 15 Hasil Pengujian Hipotesis.....	118