

**Gambaran Intensi Pembelian Ulang Di E-commerce Tokopedia Pada  
Mahasiswa**



Oleh:

**Raka Panitis Darojadji**

**1801617117**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana

**Psikologi**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG  
SKRIPSI**

"Gambaran Intensi Pembelian Ulang Di E-commerce Tokopedia Pada Mahasiswa"

Nama Mahasiswa : Raka Panitis Darojadji

NIM : 1801617117

Program Studi : Psikologi

Tanggal Ujian : 14 Februari 2022

Pembimbing I

Lopi Yudhaningrum, M. Psi  
NIDN. 8802680018

Pembimbing II

Fitri Lestari Issom, M.Si.  
NIP.198005212008012008

**Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Yuflanti, M. Psi (Penanggungjawab)*		23 Feb 22
Dr. Gunggum Gunelar, M.Si(Wakil Penanggungjawab)**		23 feb 22
Rama Dyah Suryastri, Ph.D (Ketua Pengaji)***		22 Februari 2022
Maura, M.Psi (Anggota)****		22 Februari 2022
Santi Yudhistira, M.Psi (Anggota)		22 Februari 2022

Catatan:

\*Dekan FPPsi

\*\*Wakil Dekan I

\*\*\*Ketua Pengaji

\*\*\*\*Dosen Pengaji selain pembimbing

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Raka Panitis Darojadji  
Nomor Registrasi : 1801617117  
Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "**GAMBARAN INTENSI PEMBELIAN ULANG DI E-COMMERCE TOKOPEDIA PADA MAHASISWA**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret sampai bulan Juli 2021.
2. Bukan hasil duplikasi dari skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan dari karya tulis orang lain dan bukan terjemahan dari karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia untuk menanggung segala akibat yang ditimbulkan apabila pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 14 Januari 2022

Yang Membuat Pernyataan



Raka Panitis Darojadji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: [jib.unj.ac.id](http://jib.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 : Raka Panitis Darojadji  
NIM : 1801617117  
Fakultas/Prodi : Fakultas Pendidikan Psikologi/Psikologi  
Alamat email : [rakapanitis@gmail.com](mailto:rakapanitis@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 :

Gambaran Intensi Pembelian Ulang di E-commerce Tokopedia pada Mahasiswa

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediacan, mengelolaanya 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 , 3 Maret 2022

Renulis  
  
( Raka Panitis Darojadji )

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."*

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

*"Improvise, Adapt and Overcome."*

(Clint Eastwood)

*"Jadilah dewasa untuk diri sendiri, jadilah pendengar untuk orang lain, jadilah pengayom bagi yang lemah, karena hidup hanya singgah"*

(Utami)

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, kedua kakak saya dan teman-teman saya yang tidak pernah lelah memberikan doa serta dukungan kepada saya sehingga saya bisa sampai sejauh ini

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Gambaran Intensi Pembelian Ulang Di *E-Commerce Tokopedia* Pada Mahasiswa” sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Psikologi (S.Psi) di Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak hambatan serta rintangan yang harus penulis hadapi. Namun, penulis dapat melaluiinya berkat banyaknya dukungan, bimbingan, serta bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Yufiarti, M.Psi selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta sekaligus sebagai dosen Penasehat Akademik penulis.
2. Bapak Dr. Gumgum Gumelar, M.Si selaku Wakil Dekan I. Ibu Ratna Dyah Suryaratri, Ph.D selaku Wakil Dekan II. Dan Ibu Mira Ariyani, Ph.D selaku Wakil Dekan III Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. phil. Zarina Akbar, M.Psi, selaku Ketua Program Studi Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ibu Lupi Yudhaningrum, M.Psi, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membantu penulis dari awal sampai akhir penyusunan skripsi dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis ditengah lelah dan sibuknya aktivitas beliau.
5. Ibu Fitri Lestari Issom M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang sudah sabar dalam membimbing penulis, selalu bersedia untuk meluangkan waktunya, selalu memberikan saran serta masukan yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan waktu, tenaga, serta ilmu pengetahuan yang tidak bisa dihitung lagi kepada penulis selama masa perkuliahan.

7. Seluruh karyawan dan staf administrasi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta yang siap sedia membantu peneliti dalam proses administrasi selama perkuliahan.
8. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan penulis dan memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh responden penelitian yang sudah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
10. Kak Almatea yang selalu meluangkan waktunya untuk mendukung dan membantu penulis.
11. Teman-teman satu bimbingan yang telah meluangkan waktunya dalam menjawab pertanyaan yang penulis ajukan dan selalu mendukung satu sama lain.
12. Teman seperjuangan penulis yaitu Farhan, Yoga, Moses, Januar, Reza, Arkan, Faridz dan Farid yang selalu berada di sisi penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan.
13. Teman-teman “Tebuk” yang menjadi penghiburan dan teman bicara yang baik selama masa perkuliahan.
14. Zhavira dan Fahmi yang banyak membantu penulis selama proses penyusunan skripsi.
15. Presley dan Raisya selaku ketua dan wakil ketua angkatan 2017.
16. Teman-teman angkatan 2017 yang telah memberikan banyak pengalaman selama masa perkuliahan.
17. Diri saya sendiri yang tetap berusaha selama 23 tahun dan melewati naik-turun kehidupan.

Penulis mengetahui bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna karena banyaknya kekurangan dan keterbatasan penulis. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang bisa berguna untuk pengembangan penelitian ini. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dari penelitian ini, semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah referensi untuk kajian teoritik dalam bidang ilmu psikologi.

**RAKA PANITIS DAROJADJATI**  
**GAMBARAN INTENSI PEMBELIAN ULANG DI E-COMMERCE TOKOPEDIA**  
**PADA MAHASISWA**



# **RAKA PANITIS DAROJADJATI**

## **DESCRIPTION OF REPURCHASE INTENTION IN E-COMMERCE TOKOPEDIA ON STUDENTS**

**THESIS**

*Jakarta: Psychology Study Program*

*Faculty of Psychological Education, State University of Jakarta*

**2022**

### **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the description of repurchase intention in e-commerce Tokopedia on students. The purpose of this research is to provide an overview of repurchase intention in e-commerce Tokopedia on students. This research uses a quantitative approach. The sample in this study were 184 respondents. Samples were obtained using the non-probability sampling method. The variable of repurchase intention uses a scale in accordance with that carried by Hasan (2008). The results of this study indicate a high level of repurchase intention in e-commerce Tokopedia in students with a score of 96.7%. This study also presents demographic data such as gender, age, and domicile which can be used as an illustration of the factors that can influence student repurchase intentions at Tokopedia e-commerce.*

**Keywords:** Repurchase intention, e-commerce, Tokopedia, students

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I .....	2
PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat Praktis .....	6
1.6.2 Manfaat Teoritis.....	6

BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Intensi Pembelian Ulang.....	9
2.1.1 Definisi Intensi.....	9
2.1.2 Dimensi Intensi .....	9
2.1.3 Definisi Intensi Pembelian Ulang .....	10
2.1.4 Dimensi Intensi Pembelian Ulang .....	11
2.1.5 Faktor-Faktor Intensi Pembelian Ulang.....	12
2.2 <i>E-commerce</i> .....	14
2.2.1 Definisi <i>E-commerce</i> .....	14
2.2.2 Jenis-jenis <i>E-commerce</i> .....	14
2.3 Mahasiswa .....	15
2.3.1 Definisi Mahasiswa.....	15
2.4 Dinamika Intensi Pembelian Ulang Pada Mahasiswa .....	15
2.5 Kerangka Berpikir .....	16
2.6 Penelitian Yang Relevan .....	18
BAB III .....	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Tipe Penelitian.....	29
3.2 Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	29
3.2.1 Identifikasi Variabel Penelitian .....	29
3.2.2 Definisi Konseptual Variabel.....	29
3.2.2.1 Definisi Konseptual Intensi Pembelian Ulang .....	29
3.2.3 Definisi Operasional Variabel .....	30
3.2.3.1. Definisi Operasional Intensi Pembelian Ulang .....	30
3.3 Populasi dan Sampel .....	30

3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.5.1 Instrumen Penelitian Intensi Pembelian Ulang.....	31
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6 Analisis Deskriptif.....	34
BAB IV .....	35
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1. Gambaran Responden/Subjek Penelitian .....	35
4.1.1   Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1.2   Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.1.3   Gambaran Umum Responden Berdasarkan Domisili .....	38
4.2. Prosedur Penelitian .....	39
4.2.1.   Persiapan Penelitian .....	39
4.2.2.   Pelaksanaan Penelitian.....	40
4.3. Hasil Analisis Data Penelitian.....	40
4.3.1.   Data Deskriptif Intensi Pembelian Ulang .....	40
4.3.2.   Kategorisasi Skor Intensi Pembelian Ulang.....	42
4.4. Pembahasan .....	46
4.5. Keterbatasan Penelitian .....	49
BAB V.....	47
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
5.1. Kesimpulan.....	47
5.2. Implikasi .....	47
5.3. Saran .....	48

5.3.1.	Peneliti Selanjutnya.....	48
5.3.2.	Untuk Tokopedia dan Perusahaan <i>E-commerce</i> lain .....	48
5.3.3.	Untuk Mahasiswa .....	48
	Daftar Pustaka .....	49
	Lampiran .....	54



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Yang Relevan.....	18
Tabel 3. 1 Instrumen Intensi Pembelian.....	32
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Intensi Pembelian Ulang .....	33
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	33
Tabel 4. 1 Tabel Gambaran Umum Subjek Berdasarkan Rentang Usia.....	35
Tabel 4. 2 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4. 3 Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Domisili .....	38
Tabel 4. 4 Data Deskriptif Intensi Pembelian Ulang .....	40
Tabel 4. 5 Rentang Nilai Kategorisasi Skor Intensi Pembelian Ulang .....	42
Tabel 4. 6 Kategorisasi Skor Intensi Pembelian Ulang.....	42
Tabel 4. 7 Kategorisasi Skor Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4. 8 Kategorisasi Skor Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 9 Kategorisasi Skor Berdasarkan Domisili .....	44
Tabel 4. 10 Gambaran Intensi Pembelian Ulang Berdasarkan Dimensi dan Item Alat Ukur .....	45

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Grafik Distribusi Umur Responden Penelitian.....	36
Gambar 4. 2 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4. 3 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Gambar 4. 4 Grafik Distribusi Intensi Pembelian Ulang .....	41



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	54
Lampiran 2. Data Demografis Responden .....	56
Lampiran 3. Analisis Uji Coba.....	59
Lampiran 4. Analisis Data.....	60

