

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT MEMBELI KEMBALI E-
COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT BEKASI**

Nurul Azizah

8135160316



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***THE INFLUENCE OF INFORMATION QUALITY AND CUSTOMER TRUST
ON CUSTOMER SATISFACTION AND E-COMMERCE SHOPEE
REPURCHASE INTENTION IN BEKASI COMMUNITY***

Nurul Azizah

8135160316



*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

2023

ABSTRAK

NURUL AZIZAH, Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Membeli Kembali *E- Commerce* Shopee Pada Masyarakat Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Informasi dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali *E-commerce* Shopee pada masyarakat Bekasi. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Bekasi dengan sampel yang digunakan 200 responden pengguna Shopee yang berdomisili di Bekasi. Jenis penelitian ini, yaitu penelitian kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan secara daring. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah data yang terkumpul adalah uji validitas dan uji reliabilitas dengan software SPSS, uji kesesuaian model dan uji hipotesis dengan software AMOS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan mempengaruhi niat membeli kembali, Kualitas informasi mempengaruhi niat membeli kembali, sedangkan kepercayaan pelanggan tidak mempengaruhi niat membeli kembali.

Kata kunci: Niat Membeli Kembali, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Informasi

ABSTRACT







NURUL AZIZAH, *The Influence Of Information Quality And Customer Trust On Customer Satisfaction And E-Commerce Shopee Repurchase Intention In Bekasi Community.*

This study aims to determine the influence of Information Quality and Customer Trust and Repurchase Intentions Ecommerce Shopee for the people of Bekasi. The population of this study is the Bekasi community with the sample used being 200 Shopee user respondents who live in Bekasi. This type of research is quantitative research with a survey method through questionnaires distributed online. The analytical techniques used to process the collected data are validity and reliability tests with SPSS software, model suitability testing and hypothesis testing with AMOS 24 software. The results show that information quality influences customer satisfaction, customer trust influences customer satisfaction, customer satisfaction influences repurchase intention, information quality affects the repurchase intention, while customer trust does not affect repurchase intention.

Keyword: *Repurchase Intention, Customer Satisfaction, Customer Trust, Information Quality*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi  Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D^o NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP.198507232010121002 (Ketua Sidang)		04-09-2023
2.	Maulana Amirul Adha, S.Pd., M.Pd NIP. 199604272022031012 (Penguji 1)		04-09-2023
3.	Rizka Zakiah, M.Pd NIP. 199401182023212040 (Penguji 2)		04-09-2023
4.	Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM NIP. 199110182019031014 (Pembimbing 1)		04-09-2023
5.	Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd., M.Pd NIP. 199302202019032022 (Pembimbing 2)		04-09-2023
Nama : Nurul Azizah No. Registrasi : 8135160316 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 30 Agustus 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

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 pada daftar pustaka.
3. Lembar orisinalitas ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademi berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 05 September 2023

Yang membuat pernyataan



Nurul Azizah

NIM. 8135160316

LEMBAR 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

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nurul Azizah
NIM : 815160316
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ Pendidikan Bisnis
Alamat email : nurul.azizah1311@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 Informasi dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali *E-commerce* Shopee pada Masyarakat Bekasi

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, 05 September 2023

Penulis

(Nurul Azizah)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas informasi dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan niat membeli kembali *e-commerce* shopee pada masyarakat Bekasi”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada prodi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Christian Wiradendi Wolor, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
2. Nadya Fadillah Fidhayallah, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Nadya Fadillah Fidhayallah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Wasiron dan Ibu Umi Yusaf yang selalu mendoakan, mendukung, dan menyayangi saya dengan setulus hati.
7. Dian Prastika, Iwan Kurniawan, Muhamad Iqbal selaku kakak yang selalu memberikan dukungan selama penyusunan skripsi.
8. Yuny yang selalu memberikan dukungan dan mengarahkan peneliti dalam menyusun skripsi.
9. Ananda Dwi Lestari selaku teman seperjuangan yang saling membantu memberikan informasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, 30 Agustus 2023

Nurul Azizah