

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG**

**(STUDI PADA PENGGUNA E-COMMERCE BUKALAPAK PADA MAHASISWA FE  
UNJ)**

**NOVI ELVARETA PERMATASARI**

**1707620038**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

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

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**THE INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND  
CUSTOMER SATISFACTION ON REPURCHASE INTEREST**

**(STUDY ON BUKALAPAK E-COMMERCE USERS IN FE UNJ  
STUDENTS)**

**NOVI ELVARETA PERMATASARI**

**1707620038**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**This thesis was compiled as one of the requirements to obtain a Bachelor of Education  
Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

## ABSTRAK

**Novi Elvareta Permatasari, 1707620038. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (studi pada pengguna E-Commerce Bukalapak pada Mahasiswa FE UNJ. Skripsi Jakarta: Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2024**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dimana variabel diukur dengan metode pengumpulan data, survei berupa kuesione. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel validitas dan reliabilitas sebanyak 30 orang. Sedangkan untuk sampel penelitian sebanyak 234 orang dengan menggunakan metode slovin. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Adapun teknik analisis data dengan menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh dan signifikan terhadap minat beli ulang. Kualitas kepuasan pelanggan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap minat beli ulang. Kualitas pelayanan elektronik dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara simultan terhadap minat beli ulang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Elektroni, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli ulang**

## ABSTRACT

*Novi Elvareta Permatasari, 1707620038. The Influence Of Electronic Service Quality And Customer Satisfaction On Repurchase Interest (Study On Bukalapak E-Commerce Users In Fe Unj Students). Thesis Jakarta: S1 Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2024.*

The purpose of this study is to determine and analyze the Influence of Electronic Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention. The research method used is quantitative research where variables are measured by data collection methods, surveys in the form of questionnaires. The study was conducted using a sample of validity and reliability of 30 people. While for the research sample of 234 people using the slovin method. Data processing uses SPSS software version 26. While the data analysis technique uses classical assumption tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination.

The results of the study indicate that the quality of electronic services has an influence and is significant to repurchase interest. The quality of customer satisfaction has an influence and is significant to repurchase interest. The quality of electronic services and customer satisfaction have a simultaneous influence to repurchase interest.


**Keyword : Electronic Service Quality; Customer Satisfaction; Repurchase Intention**

**Lembar Pengesahan Skripsi**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PenanggungJawab**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D.<sup>e</sup>  
NIP 197002122008121001**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Corry Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Ketua Sidang)	 .....	.....
2	Rizka Zakiah, M.Pd. NIP. 199401182023212040 (Penguji Ahli 1)	 .....	.....
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd. NIP. 198802142022032001 (Penguji Ahli 2)	 .....	.....
4	Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus NIP. 196712071992031001 (Pembimbing 1)	 .....	.....
5	Nadya Fadillah Fidyallah, S.Pd., M.Pd. NIP. 198507232010121002 (Pembimbing 2)	 .....	.....

Nama : Novi Elvareta P  
No. Registrasi : 1707620038  
Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Tanggal Lulus : 10 Juli 2024

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

## LEMBAR 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 lainnya.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila 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, 7 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Novi Elvareta P

NIM. 1707620038

# LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
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 : Novi Elvareta P. Sihite  
NIM : 1707620038  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi / Pendidikan Bisnis  
Alamat email : novielvaa@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 Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang  
(Studi pada Pengguna E-Commerce Bukalapak pada Mahasiswa FE UNJ)

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, 8 Agustus 2024

Penulis

(Novi Elvareta P. Sihite)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada pengguna E-commerce Bukalapak Pada Mahasiswa FE UNJ).

Berkat bantuan dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung demi kelancaran skripsi ini yaitu:

1. Tuhan Yesus Kristus, raja dari segala raja sekarang, nanti, dan selamanya. Berkat dan karunia-Nya yang selalu menyertai penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Kedua orangtua penulis, Polin Sihite dan Resmi Delima Sinaga yang selalu ada untuk mendukung dan mengingatkan di setiap proses perkuliahan, baik melalui perkataan maupun melalui tindakan yang selalu mendukung penulis.
3. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dosen pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan pengarahan juga ilmu selama penyusunan proposal skripsi ini sehingga proposal skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
5. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd., selaku koorprodi S1 Pendidikan Bisnis Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing 2 saya yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan pengarahan juga ilmu selama penyusunan proposal skripsi ini sehingga proposal ini bisa selesai tepat waktu.



6. Adik – adik penulis Yolanda Enjelina Sihite dan Cheshan Theodora Sihite yang memberikan pengertian secara emotional dan memberikan dukungan serta doa agar dapat menyelesaikan pendidikan ini tepat waktu.
7. Kepada tante Marta dan om Midian serta keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan memotivasi dalam proses pendidikan yang ditempuh penulis.
8. Kepada Juan Tondanusa Tataung yang selalu menjadi support sistem dalam hal apapun termasuk proses menyusun tugas akhir, hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat terdekat penulis, Mellysa Sidabutar dan Shalomita Agustina Siregar yang telah dengan sangat sabar mendengarkan keluh kesah penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini dan dengan sabar membantu penulis dengan saran yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terimakasih kepada rekan Pendidikan Bisnis 2020 terkhusus rekan seperjuangan skripsi saya Cicilia Halim, Fauziah Syabani Rahma dan Misyakatul Adawiyah yang telah membantu memberikan saran dalam penulisan proposal skripsi ini.
11. Kepada teman-teman Fakultas Ekonomi 2020 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.
12. Kepada Pdt. R.M.L Sinurat serta semua kakak guru sekolah minggu yang selalu mendoakan kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini.
13. Dan yang terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah mau berjuang dan bertahan hingga detik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, segala kesalahan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Sekiranya skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi Perusahaan maupun pembaca juga pihak lainnya.

Jakarta, Juni 2024

Novi Elvareta Permatasari



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	1
<b>1.2 Pertanyaan Penelitian</b> .....	10
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	11
<b>BAB II</b> .....	12
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Teori Pendukung</b> .....	12
<b>2.1.1 Minat Beli Ulang (Y)</b> .....	12
<b>2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik (X1)</b> .....	14
<b>2.1.3 Kepuasan Pelanggan (X2)</b> .....	19
<b>2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis</b> .....	24
<b>2.2.1 Kerangka Teori</b> .....	24
<b>2.2.2 Kerangka Hipotesis</b> .....	30
<b>BAB III</b> .....	32
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	32
<b>3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian</b> .....	32
<b>3.1.1 Waktu Penelitian</b> .....	32
<b>3.1.2 Tempat Penelitian</b> .....	32
<b>3.2 Desain Penelitian</b> .....	33
<b>3.2.1 Metode Penelitian</b> .....	33
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	33
<b>3.3.1 Populasi</b> .....	33

3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Pengembangan Instrumen.....	35
3.4.1	Minat Beli Ulang (Y).....	35
3.4.2	Kualitas Pelayanan Elektronik (X1) .....	37
3.4.3	Kepuasan Pelanggan (X2) .....	39
3.4.4	Skala Pengukuran.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6	Teknik Analisis Data .....	43
3.6.1	Analisis deskriptif .....	43
3.6.2	Uji Validitas .....	43
3.6.3	Uji Realibilitas.....	47
3.6.4	Uji Normalitas .....	47
3.6.5	Uji Linieritas.....	48
3.6.6	Uji Multikolinieritas .....	48
3.6.7	Uji Heteroskedastisitas .....	48
3.6.8	Uji Analisis Linier Berganda.....	49
3.6.9	Uji T.....	49
3.6.10	Uji F.....	50
3.6.11	Uji Koefisien Determinasi .....	50
BAB IV	.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	51
4.1	Deskripsi Data .....	51
4.1.1	Deskripsi Identitas Responden .....	51
4.1.1.1	Analisis Deskriptif.....	52
4.1.2	Uji Normalitas .....	56
4.1.3	Uji Linieritas.....	57
4.1.4	Uji Multikolinieritas .....	59
4.1.5	Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.1.6	Uji Analisis Linier Berganda.....	61
4.1.7	Uji T.....	63
4.1.8	Uji F.....	65
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi .....	66

<b>4.2</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>67</b>
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Minat Beli Ulang .....	67
4.2.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	67
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Minat Beli Ulang .....	68
<b>Bab V</b>	<b>.....</b>	<b>70</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>70</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>70</b>
<b>5.2</b>	<b>Implikasi.....</b>	<b>70</b>
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	70
5.2.2	Implikasi Praktis.....	71
5.2.3	Keterbatasan Penelitian .....	72
<b>5.3</b>	<b>Rekomendasi Penelitian Selanjutnya .....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>82</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kendala Responden Menggunakan Aplikasi Bukalapak.....	8
Tabel I. 2 Kendala Customer pada Instagram @bukalapak .....	9
Tabel III. 1 Definisi Operasional Minat Beli Ulang .....	36
Tabel III. 2 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan Elektronik .....	38
Tabel III. 3 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel III. 4 Skala Pengukuran Likert.....	42
Tabel III. 5 Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang .....	44
Tabel III. 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik .....	45
Tabel III. 7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel III. 8 Uji Realibilitas.....	47
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel IV. 2 Usia Responden.....	52
Tabel IV. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	52
Tabel IV. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Y.....	53
Tabel IV. 5 Frekuensi Jawaban Variabel X1 .....	54
Tabel IV. 6 Frekuensi Jawaban Variabel X2 .....	55
Tabel IV. 7 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
Tabel IV. 8 Hasil Uji Linieritas Variabel X1-Y.....	58
Tabel IV. 9 Hasil Uji Linieritas Variabel X2 - Y.....	59
Tabel IV. 10 Hasil Uji Multikolonieritas .....	60
Tabel IV. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel IV. 12 Uji Analisis Linier Berganda .....	62
Tabel IV. 13 Hasil Uji T .....	64
Tabel IV. 14 Hasil Uji F.....	65
Tabel IV. 15 Uji Koefisien Determinasi.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia .....	4
Gambar I. 2 <i>E-Commerce</i> Pengunjung Terbanyak di Indonesia.....	5
Gambar I. 3 Diagram E-Commerce yang Paling Diminati.....	7
Gambar II. 1 Kerangka Hipotesis .....	30



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Identitas Responden .....	88
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas .....	88
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas.....	90
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	91
Lampiran 6 Hasil Uji Linieritas .....	92
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	93
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	93
Lampiran 9 hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	94
Lampiran 10 Hasil Uji T .....	94
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	95
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	95
Lampiran 13 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Minat Beli Ulang.....	95
Lampiran 14 hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan Elektronik .....	103
Lampiran 15 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelannggan .....	113
Lampiran 16 Distribusi Nilai Rtabel.....	120
Lampiran 17 Distribusi Nilai F Tabel .....	121
Lampiran 18 Distribusi Nilai T Tabel .....	123