

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI,  
KEPERCAYAAN TERHADAP TOKO DAN PENGALAMAN  
BERBELANJA TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA ONLINE  
PADA SITUS WEB E-COMMERCE SHOPEE**

(Studi Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEIVED SAFETY, EASE OF TRANSACTIONS,  
TRUST ON SHOP AND SHOPPING EXPERIENCE OF ONLINE  
REPURCHASE INTENTION***

*(Studies on Consumers Shopee in Yogyakarta City)*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Randy Renaldy

20160410063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2020

**HALAMAN PESTUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI,  
KEPERCAYAAN TERHADAP TOKO DAN PENGALAMAN  
BERBELANJA TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA ONLINE  
PADA SITUS WEB E-COMMERCE SHOPEE**

(Studi Pada Konsumen Shopee di Kota Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEIVED SAFETY, EASE OF TRANSACTIONS,  
TRUST ON SHOP AND SHOPPING EXPERIENCE OF ONLINE  
REPURCHASE INTENTION***

(Studies on Consumers Shopee in Yogyakarta City)

Disusun oleh:

**Randy Renaldy**

**20160410063**

Yogyakarta,

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



**Retno Widowati PA., M.Si., Ph. D**

**NIP. 196304071991032001**

**Tanggal, 24 Maret 2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Randy Renaldy

Nomor mahasiswa : 20160410063

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PERSEPSI KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI, KEPERCAYAAN TERHADAP TOKO DAN PENGALAMAN BERBELANJA TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA ONLINE PADA SITUS WEB E-COMMERCE SHOPEE” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 14 April 2020



Randy Renaldy

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk Bapakku Sukirman Tedy dan Ibuku Mini Prasmini yang tiada hentinya selalu medoakanku, untuk Andru Septyanto yang selalu mendukungku.**

**Teruntuk sahabat NGUPI yang telah menemaniku selama dari mataf hingga lulus. Teruntuk teman temanku selama di Yogyakarta, terimakasih untuk waktu dan kenangannya dan Teruntuk teman teman ku di Bekasi terimakasih sudah selalu menunggu aku untuk pulang. Tidak ada kata indah selain Terimakasih untuk kalian.**

***‘Dan terkhusus untuk diriku sendiri, terimakasih sudah berjuang.’***

**“Terimakasih bapak dan mama”**

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Persepsi Keamanan, Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan Konsumen Toko Dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Minat Beli Ulang Secara Online Pada Situs Web E-Commerce Shopee”***.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi dan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen dan selaku Dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PESTUJUAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
PERNYATAAN.....	3
MOTTO .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
PERSEMBAHAN .....	4
INTISARI .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
BAB I.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
PENDAHULUAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
B. PERUMUSAN MASALAH .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
C. TUJUAN PENELITIAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
D. MANFAAT PENELITIAN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
BAB II .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
TINJAUAN PUSTAKA .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
A. LANDASAN TEORI .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
B. TEMUAN RISET TERDAHULU.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
C. PENURUNAN HIPOTESIS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
D. MODEL PENELITIAN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
BAB III .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
METODE PENELITIAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
A. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
B. JENIS PENELITIAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
C. POPULASI, SAMPEL PENELITIAN DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
E. DEFINISI OPERASIONAL DAN VARIABEL PENELITIAN .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
F. UJI INSTRUMEN DATA .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
G. ANALISIS DATA DAN UJI HIPOTESIS .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
BAB IV .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>

A.	GAMBARAN UMUM OBJEK/SUBJEK PENELITIAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B.	UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
C.	STATISTIK DESKRIPTIF .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
D.	HASIL UJI HIPOTESIS .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
E.	PEMBAHASAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BAB V .....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A.	SIMPULAN .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B.	KETERBATASAN PENELITIAN .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
C.	SARAN .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
DAFTAR PUSTAKA.....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
LAMPIRAN.....		ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.



## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1	.....	ERROR!
<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>		
TABEL 3.1	.....	ERROR!
<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>		
TABEL 4.1	.....	ERROR!
<b>BOOKMARK NOT DEFINED.</b>		
TABEL 4.2	.....	39
TABEL 4.3	.....	39
TABEL 4.4	.....	41
TABEL 4.5	.....	41
TABEL 4.6	.....	42
TABEL 4.7	.....	42
TABEL 4.8	.....	43
TABEL 4.9	.....	44
TABEL 4.10	.....	45
TABEL 4.11	.....	45
TABEL 4.12	.....	46
TABEL 4.13	.....	46
TABEL 4.14	.....	47
TABEL 4.15	.....	48
TABEL 4.16	.....	50
TABEL 4.17	.....	54
TABEL 4.18	.....	55

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1: MODEL PENELITIAN

.....**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**