

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG
PADA SITUS *E-COMMERCE* GOJEK**

***THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY AND SERVICE QUALITY
ON TRUST AND REPURCHASE INTENTION ON
THE GOJEK E-COMMERCE SITE***

SKRIPSI

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



**DISUSUN OLEH
FRIFALIA FRESINTA
20170410001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Frifalia Fresinta

Nomor Mahasiswa : 20170410001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG PADA SITUS *E-COMMERCE* GOJEK” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 14 Desember 2020



Frifalia Fresinta

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur bagi ALLAH SWT atas segala nikmat dan berkah yang telah dianugerahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan kerendahan hati, maka penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Keluarga dari penulis, yaitu Ayahanda Drs. Musdiyono, Ibunda Jumiyyati A.Md.Keb, kakak-kakak penulis yaitu Apt. Liesma Yuhelvia, S.Farm dan Bella Ananta. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga semua ini dapat tercapai.
2. Sahabat dari penulis, yaitu Chafda, Lisda, Rida, Vera, Shelma, dan Rita.
3. Sahabat Little Bondy, yaitu Tania, Iffa, Ike, Endah, Latiefa, Vella, Dita dan Alfitriah.
4. Sahabat kos intan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
5. Teman-teman sosro jesaba yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
6. Teman-teman manajemen angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Website Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Minat Beli Ulang Pada Situs *E-Commerce* Gojek”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Susanto, Dr., M.S selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah memberikan banyak ilmu selama masa perkuliahan.

5. Terhadap semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta kemudahan dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan untuk perbaikan dikemudian hari. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah wawasan pengetahuan dan berguna untuk penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 14 Desember 2020



Frifalia Fresinta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. LandasanTeori	8
1. Kualitas Website.....	8
2. Kualitas Layanan.....	10
3. Kepercayaan.....	12
4. Minat Beli Ulang.....	13

B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
C. Pengembangan Hipotesis	22
1. Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepercayaan.....	22
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan.....	23
3. Pengaruh Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang	23
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang.....	24
5. Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang.....	25
6. Pengaruh Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepercayaan.....	27
7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepercayaan.....	28
D. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Jenis Data	31
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
1. Variabel Eksogen	34
2. Variabel Endogen.....	35
3. Variabel Mediasi	36
G. Uji Kualitas Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	38
H. Analisis Data	38
I. Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	42
B. Uji Kualitas Instrumen	47

C. Statistik Deskriptif	51
D. Hasil Penelitian	54
E. Pengujian Hipotesis.....	65
F. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Keterbatasan Penelitian	78
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	34
Tabel 3.2 Indikator Variabel Eksogen	35
Tabel 3.3 Indikator Variabel Endogen	36
Tabel 3.4 Indikator Variabel Mediasi	37
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Universitas.....	43
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Pendapatan	46
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Interpretasi Kelas Interval.....	51
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Website	52
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan.....	53
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Outlier</i>	58

Tabel 4.14 Hasil <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	62
Tabel 4.15 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	62
Tabel 4.16 Hubungan antar Variabel	65
Tabel 4.17 <i>Standardized Direct Effects</i>	69
Tabel 4.18 <i>Standardized Indirect Effects</i>	69
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 4.1 Diagram Jalur	55
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	55
Gambar 4.3 Hasil dari <i>Degree of Freedom</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisiner Penelitian	83
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	88
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 4. Uji Validitas	95
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	96
Lampiran 6. Statistik Deskriptif.....	100
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural.....	101
Lampiran 8. Uji Normalitas	102
Lampiran 9. Uji <i>Outlier</i>	103
Lampiran 10. <i>Degree of Freedom</i>	106
Lampiran 11. <i>Goodness of Fit</i>	106
Lampiran 12. Uji Hipotesis (Pengaruh Langsung)	107
Lampiran 13. Uji Hipotesis (Pengaruh Mediasi)	108