

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ONLINE, BAURAN  
PROMOSI, DAN KESADARAN MEREK TERHADAP  
MINAT BELI ULANG PADA PENGGUNA OVO  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF PERCEIVE E-SERVICE QUALITY, PROMOTION  
MIX, AND BRAND AWARENESS OF INTEREST REPURCHASE IN OVO  
USERS AT UNIVERSITY MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA*



**Disusun Oleh:**

**Tegar Khoirul Azmi**

**20180410337**

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

**2022**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ONLINE, BAURAN  
PROMOSI, DAN KESADARAN MEREK TERHADAP MINAT BELI  
ULANG PADA PENGGUNA OVO  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVE E-SERVICE QUALITY, PROMOTION  
MIX, AND BRAND AWARENESS OF INTEREST REPURCHASE IN OVO  
USERS AT UNIVERSITY MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**TEGAR KHOIRUL AZMI**

**20180410337**

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

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Tegar Khoirul Azmi

Nomor Mahasiswa : 20180410337

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN ONLINE, BAURAN PROMOSI, DAN KESADARAN MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PENGGUNA OVO DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”** 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 di acu 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, 22 Juli 2022



Tegar Khoirul Azmi

## **PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk seluruh pihak yang sudah memberi semangat, dukungan dan motivasi yang tidak henti hingga skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua, yang telah memberikan segalanya dari yang nampak sampai yang tidak nampak, mereka juga yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
2. Adik saya Ummul Khurin Ain yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga skripsi ini nantinya akan berguna juga sebagai motivasi agar bisa lebih baik dan lebih giat.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Hasnah Rimiati., Dra.,MSi yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Sahabat - sahabat dari masa sekolah yang turut memberikan semangat dan bantuan agar skripsi ini terselesaikan.
5. Sahabat - sahabat sekelas dibangku kuliah maupun di luar kelas dari awal semester yang selalu memberikan semangat sehingga penulisan skripsi ini selesai.
6. Semua sahabat - sahabat Manajemen Angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi teman saat kuliah dan berbagi pengalaman serta ilmu pengetahuan yang berharga.
7. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucap serta panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan melimpah kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Online, Bauran Promosi, dan Kesadaran Merek Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna OVO di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana dalam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.

4. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan dukungan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 22 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tegar Khoirul Azmi', with a large, stylized initial 'G' or 'K' on the left.

Tegar Khoirul Azmi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	1
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u> .....	v
MOTTO .....	vi
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> .....	4
INTISARI .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN .....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II .....	8
TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	12
C. Pengembangan Hipotesis.....	22
D. Model Penelitian.....	25
BAB III.....	27

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>A. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>B. Jenis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>C. Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>28</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>29</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>36</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>A. Gambaran umum Objek/Subjek Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>B. Karakteristik Responden .....</b>	<b>37</b>
<b>C. Uji Kualitas Instrumen .....</b>	<b>41</b>
<b>D. Hasil Penelitian dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>43</b>
<b>E. Koefisien Determinasi .....</b>	<b>53</b>
<b>F. Pembahasan .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>58</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN .....</b>	<b>58</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>58</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>58</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	27
Tabel 3. 2 Definisi operasional dan Indikator .....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan asal.....	36
Tabel 4. 4 Karakteristik Fakultas .....	38
Tabel 4. 5 Hasil dari Uji Validitas .....	39
Tabel 4. 6 Hasil dari Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4. 7 Interpretasi Dari Nilai Kelas Interval.....	41
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Layanan Online .....	42
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Bauran Promosi.....	43
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Kesadaran Merek .....	44
Tabel 4. 11 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Daftar Dompot Digital di Indonesia .....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	65
Lampiran 3 Kriteria Responden .....	71
Lampiran 4 Uji Validitas.....	74
Lampiran 5 Uji Reliabilitas .....	77
Lampiran 6 Uji Deskriptif.....	78
Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Lampiran 8 Surat Keterangan Turnitin .....	81