

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPERCAYAAN
PADA TOKO ONLINE ZALORA INDONESIA**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY AND E-SERVICE QUALITY
ON REPURCHASE INTENTION THROUGH TRUST
IN THE ONLINE STORE ZALORA INDONESIA***



Oleh:

RAMA MANDALA PUTRA

20170410397

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

2022

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN *E-SERVICE*
QUALITY TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPERCAYAAN PADA TOKO ONLINE
ZALORA INDONESIA**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY AND E-SERVICE
QUALITY ON REPURCHASE INTENTION THROUGH TRUST
IN THE ONLINE STORE ZALORA INDONESIA***

SKRIPSI

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



Oleh:

RAMA MANDALA PUTRA

20170410397

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

2022

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN *E-SERVICE QUALITY*
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPERCAYAAN
PADA TOKO ONLINE ZALORA INDONESIA**

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY AND E-SERVICE
QUALITY ON REPURCHASE INTENTION THROUGH TRUST
IN THE ONLINE STORE ZALORA INDONESIA***



Telah Disetujui
Dosen Pembimbing

Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.
NIK. 19680531199202 143 012

Tanggal 28 September 2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rama Mandala Putra

NIM : 20170410397

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : "PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPERCAYAAN PADA TOKO ONLINE ZALORA INDONESIA", tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka dari itu saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 September 2022

 

Rama Mandala Putra

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada tuhan berharaplah”

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

“Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali”

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi sehingga Alhamdulillah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Irawan dan Ibu Marwati yang selalu mendoakan, mendukung, dan telah memperjuangkan segalanya untuk saya. Saya berjanji tidak akan membiarkan semua pengorbanan kedua orang tua saya sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik. Pencapaian ini saya persembahkan istimewa untuk Bapak dan Ibu.
2. Adik saya Ariel dan Raisa yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta menyayangi saya dengan segenap rasa cinta.
3. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan, doa serta semangat kepada saya.
4. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing serta mendukung saya hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Sahabat seperjuangan di tanah rantau, Calistha Azzahra yang selalu membantu, memberikan dukungan serta ketulusan yang tak terlupakan selama masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Terima kasih untuk saudaraku Bayu, Riki, Narji, Niken, Cismi, Hilal yang selalu menemani dan membantu ketika saya sedang mengalami kesulitan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Semua pihak dan teman-teman seperjuangan yang telah bersedia membantu dan mendoakan demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Sebagai ungkapan terima kasih penulis hanya dapat berdoa semoga segala bantuan, doa serta dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas website, *e-service quality*, minat beli ulang dengan kepercayaan konsumen sebagai variabel intervening pada konsumen toko online Zalora Indonesia yang berdomisili di Yogyakarta. Metode penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 180 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan kuesioner dan alat analisis yang digunakan yaitu AMOS versi 22 dengan Teknik Analisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).

Hasil penelitian ini yaitu kualitas website berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kualitas website berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas website berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepercayaan konsumen sebagai variabel intervening, *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepercayaan konsumen sebagai variabel intervening.

Kata kunci: Kualitas Website, *E-Service Quality*, Minat Beli Ulang dan Kepercayaan Konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of website quality, e-service quality, repurchase intention with consumer trust as an intervening variable on Zalora Indonesia online shop consumers who live in Yogyakarta. This research method uses purposive sampling method with a sample of 180 respondents. The data collection method used is a questionnaire and the analytical tool used is AMOS version 22 with Analysis Techniques using the Structural Equation Model (SEM).

The results of this study are website quality has a positive and significant effect on trust, e-service quality has a positive and significant effect on trust, website quality has a positive and significant effect on repurchase intention, e-service quality has a positive and significant effect on repurchase intention, trust has an effect positive and significant effect on repurchase intention, website quality has a positive and significant effect on repurchase intention through consumer trust as an intervening variable, e-service quality has a positive and significant effect on repurchase intention through consumer trust as an intervening variable.

Keywords: Website Quality, E-Service Quality, Repurchase Intention and Consumer Trust.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Website dan *E-Service Quality* terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepercayaan pada Toko Online Zalora Indonesia”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam membuat strategi dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kemudahan selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kemudahan selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan ilmunya kepada penulis selama menempuh studi.
5. Bapak, ibu, saudara-saudara dan teman-temanku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat bantuan, serta dorongan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang ada pada skripsi ini.

Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam skripsi dengan topik ini. Semoga penelitian ini bisa berguna bagi pembaca.

Yogyakarta, 16 September 2022



Rama Mandala Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. <i>Electronic Commerce</i>	11
2. Kualitas Website.....	14
3. <i>E-Service Quality</i>	17
4. Minat Beli Ulang	19
5. Kepercayaan	21
B. Kajian Empiris	23
C. Pengembangan Hipotesis	33
D. Model Penelitian	39
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
A. Objek dan Subjek Penelitian	41
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	41

C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
D. Definisi Operasional Variabel.....	44
E. Uji Instrumen	48
F. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	48
BAB IV	52
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Perusahaan Zalora	52
1. Profil Perusahaan	52
2. Subjek Penelitian.....	53
3. Karakteristik Responden.....	54
B. Uji Kualitas Instrumen	56
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	58
C. Statistik Deskriptif	60
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	65
1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	66
2. Menyusun Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural.....	66
3. Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	67
4. Identifikasi Model Struktural	71
5. Menilai Kriteria <i>Goodness-of-fit</i>	71
E. Pembahasan.....	78
BAB V.....	84
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	84
A. Simpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	85
C. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	41
Gambar 4. 1 Menyusun Diagram Jalur	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Image</i>	6
Tabel 2. 1 Daftar Peringkat Popularitas Provinsi Berdasarkan Pencarian Website Zalora.co.id di Internet Selama September 2021-2022.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	44
Tabel 3. 2 Devinisi Operasional Variabel	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Ulang Suatu Produk Zalora	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 7 Interval Penilaian	61
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Tentang Kualitas Website	52
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Tentang <i>E-Service Quality</i>	63
Tabel 4. 10 Penilaian Responden Tentang Kepercayaan	64
Tabel 4. 11 Penilaian Responden Tentang Minat Beli Ulang	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 13 <i>Computation Of Degree Of Freedom</i>	71
Tabel 4. 14 <i>Hasil Goodness Of Fit Model Pengukuran</i>	72

Tabel 4. 15 Hubungan Kualitas Model	74
Tabel 4. 17 Hasil <i>Standardized Direct Effect</i>	77
Tabel 4. 17 Hasil <i>Standardized Indirect Effect</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	90
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	96
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	98
Lampiran 4. Statistiki Deskriptif.....	103
Lampiran 5. Model SEM AMOS	105
Lampiran 6. Uji Normalitas	106
Lampiran 7. Uji Outlier.....	108
Lampiran 8. <i>Degree Of Freedom</i>	111
Lampiran 9. <i>Goodness Of Fit</i>	112
Lampiran 10. Uji Hipotesis	113