

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, KUALITAS DESAIN
WEBSITE DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG PADA PLATFORM
SHOPEEFOOD**

(Studi pada Pengguna ShopeeFood di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY, WEBSITE
DESIGN QUALITY, AND E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION ON SHOPEEFOOD
PLATFORM***

(Study on ShopeeFood Users in Yogyakarta)



Oleh :

GHINA SEPTIANI

20190410350

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

2023

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, KUALITAS DESAIN
WEBSITE DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG PADA PLATFORM
SHOPEEFOOD**

(Studi pada Pengguna ShopeeFood di Yogyakarta)

***THE EFFECT OF PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY, WEBSITE
DESIGN QUALITY, AND E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION ON SHOPEEFOOD
PLATFORM***

(Study on ShopeeFood Users in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

GHINA SEPTIANI

20190410350

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

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ghina Septiani

Nomor Mahasiswa : 20190410350

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Kualitas Desain Website, dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang pada Platform ShopeeFood (Studi pada Pengguna ShopeeFood di 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 dikutip 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 saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 November 2022



Ghina Septiani

MOTTO

وَحَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمُ لِلنَّاسِ

“Dan sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”
(HR. Ath-Thabaraaniy)

“Tak ada yang sia-sia untuk apa-apa yang berhasil kau akhiri, kau lebih penuh,
kau selalu lebih penuh. ”

(kata.puan)

“Accepting, learning, evolving is way of life.”

(Shweta)

“You can't be too late or too early, too much or too less. You're exactly what is written for you in this moment in time, so don't despair what has missed you or what had come to you. Everything will fall into place at the perfect time. ”

(Anonim Author)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya skripsi “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Kualitas Desain Website, dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang pada Platform ShopeeFood (Studi pada Pengguna ShopeeFood di Yogyakarta)” ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW. Bersamaan dengan rasa syukur dan doa yang saya panjatkan, dengan penuh rasa bangga saya persembahkan skripsi ini bagi semua pihak yang selalu kebersamai sepanjang perjalanan saya:

1. Teruntuk Bapak (Asep Parid Yusup), Ibu (Teti Merliati), serta kedua adik (Alya Deviana) dan (Alesha Adzkiya Khairina) yang selalu turut serta dalam memberi dukungan moril maupun materiil, serta do’a yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan saya.
2. Teman perjalanan, Rifan Dhika Ananda. Terimakasih atas kebaikan serta dukungan yang tak pernah berhenti diberikan. Terimakasih selalu kebersamai dalam suka dan duka.
3. Sahabatku, Aul, Icha, Eti, Shirli, dan Aldina. Terimakasih karena selalu mendengarkan segala keluh kesah serta memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini..
4. Anggota kelas (I) manajemen angkatan 2019 dan teman-teman organisasi GESFID FEB UMY, terimakasih telah berbagi pengalaman yang bermanfaat serta memberikan dukungan selama kuliah.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Kualitas Desain Website, dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang pada Platform ShopeeFood (Studi pada Pengguna ShopeeFood di Yogyakarta)” ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat. Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

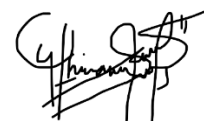
Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta keterlibatan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, Ph.D., M.Sc., AK., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memimpin fakultas tempat penulis menuntut ilmu.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang memberikan arahan serta dukungan kepada mahasiswa program studi Manajemen.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan memberi arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Segenap Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan kepada penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan, mohon maaf jika masih terdapat kesalahan maupun kekeliruan dalam penulisan kata, kalimat serta sistematika pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini. Kritik dan saran dari semua pihak yang membaca skripsi ini sangat diharapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan tambahan wawasan bagi para pembaca. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dapat dibalas dengan kebaikan yang berlimpah. Aamiin ya Rabbal 'alamin.

Yogyakarta, 24 November 2022



Ghina Septiani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	17
PENDAHULUAN.....	17
A. Latar Belakang Penelitian.....	17
B. Rumusan Masalah.....	24
C. Tujuan Penelitian.....	25
D. Manfaat Penelitian.....	27
BAB II	28
TINJAUAN PUSTAKA	28
A. Landasan Teori	28
B. Hasil Penelitian Terdahulu	34
C. Pengembangan Hipotesis.....	45
D. Model Penelitian.....	53
BAB III.....	55
METODE PENELITIAN	55
A. Objek dan Subjek Penelitian	55
B. Jenis Data.....	55
C. Teknik Pengambilan Sampel	55

D. Teknik Pengumpulann Data	57
E. Definisi Operasional Variabel.....	57
F. Uji Kualitas Instrumen.....	61
G. Analisis Data	62
H. Uji Hipotesis.....	67
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian	69
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	69
B. Uji Kualitas Instrumen.....	73
1. Uji Validitas	73
2. Uji Reliabilitas	75
C. Statistik Deskriptif	76
D. Hasil Penelitian.....	81
1. Analisis Data <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	81
2. Hasil Pengujian Hipotesis	89
E. Pembahasan	97
BAB V.....	108
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELTIAN DAN SARAN	108
A. Simpulan	108
B. Keterbatasan Penelitian	110
C. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	53
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	82
Gambar 4. 2 <i>Model Structural Equation Modelling (SEM)</i>	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3. 1 Skala Likert	57
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
Tabel 3. 3 Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	67
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 6 Kategori Penilaian.....	77
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	77
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Desain Website.....	78
Tabel 4. 9 Hasil Statistik Deskriptif Variabel <i>E-service Quality</i>	79
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel 4. 11 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Outlier.....	84
Tabel 4. 13 Hasil Uji Outliers setelah Eliminasi Data	85
Tabel 4. 14 Hasil Uji Outlier Kedua setelah Eliminasi Data	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4. 16 Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i>	87
Tabel 4. 17 Hasil Uji Kriteria <i>Goodness of fit</i>	88
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Hubungan Langsung Variabel	89
Tabel 4. 19 <i>Standardized Direct Effects</i>	90
Tabel 4. 20 <i>Standardized Indirect Effects</i>	90
Tabel 4. 21 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	90
Tabel 4. 22 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	118
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	122
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	123
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	124
Lampiran 5 Hasil Statistik Deskriptif	126
Lampiran 6 Hasil Uji Outlier	127
Lampiran 7 Hasil Uji Outlier setelah Eliminasi Data	129
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas	134
Lampiran 9 Hasil <i>Degrees of Freedom</i>	135
Lampiran 10 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	135
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis	137