

**PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG DI TOKOPEDIA**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION ON SERVICE QUALITY, PRODUCT
QUALITY, BRAND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AND
REPURCHASE INTEREST IN TOKOPEDIA***



Disusun Oleh:

Sekar Rizky Mayasha

20190410024

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

2022

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG DI TOKOPEDIA**

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION ON SERVICE QUALITY, PRODUCT
QUALITY, BRAND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AND
REPURCHASE INTEREST IN TOKOPEDIA***

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Sekar Rizky Mayasha

20190410024

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

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sekar Rizky Mayasha

Nim : 20190410024

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang Di Tokopedia**" tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah 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, 19 Desember 2022



Sekar Rizky Mayasha

NIM. 20190410024

MOTTO

Terus berusaha meski dalam upaya bayangan kegagalan selalu ada

-B.J Habibie-

Masa depan memang tak pasti, tapi kalau kita belajar dengan bekerja keras, kita akan sukses

-Mario Teguh-

Pendidikan adalah senjata, yang efeknya tergantung pada siapa yang memegang di tangannya dan pada siapa itu ditujukan

-Joseph Stalin-

Tidak masalah apabila Anda berjalan lambat, asalkan Anda tidak pernah berhenti berusaha

-Confucius-

Nyatakan perasaan, hentikan penyesalan, maafkan kesalahan, tertawakan kenangan, kejar impian. Hidup terlalu singkat untuk dipakai meratap

-Fiersa Besari-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan penuh rasa perhatian rasa cinta dan kasih sayang, serta motivasi yang selalu mengiringi setiap langkah saya, saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung, membimbing dan memberikan do’a serta semangat yang tiada hentinya.
2. Kepada keluarga besar, terimakasih atas do’a, nasehat dan dukungan dalam menyelesaikan karya tulis ini.
3. Kepada Ibu Retno Widowati PA., MSi., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberi saran serta masukan dalam proses penyusunan karya tulis ini
4. Kepada segenap dosen pengajaran program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas seluruh ilmu dan pengalaman yang diberikan, semoga dengan apa yang saya dapatkan ini dapat dipraktikkan dan diamanahkan dalam dunia kerja nantinya.
5. Sahabat seperjuangan, yang sudah memberikan semangat dan masukan dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada seluruh responden pelanggan Tokopedia yang sukarela membantu dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam Penyusunan skripsi ini, penulis menyadari mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT selaku Tuhan semesta alam yang telah memberikan kelancaran, kemudahan, serta keberkahan bagi saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
2. Kepada kedua orangtua dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan support baik dalam bentuk doa, memberi kasih sayang, motivasi serta dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Bapak Prof. Dr. Ir Gunawan Budiyo M.P., IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
6. Ibu Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini
7. Seluruh jajaran Dosen Pengajar serta Staf di Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas support dan bantuan serta ilmu yang secara langsung maupun tidak langsung telah diberikan pada saya;

8. Semua pelanggan Tokopedia yang telah memberikan bantuannya pada saya dalam penelitian skripsi ini;
9. Seluruh sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat;
10. Dan seluruh pihak yang sudah membantu dalam proses penulisan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan yang diberikan dengan berlipat ganda kepada kita semua atas seluruh proses yang terjadi dalam penyusunan skripsi ini. Skripsi ini dapat dikatakan masih cukup jauh dari kata sempurna, dan masih terdapat berbagai kekurangan dari keterbatasan yang saya miliki. Demikian, dengan penuh rasa tulus saya menerima saran dan kritik yang diberikan, yang mana mampu memberikan pembangunan, perbaikan pada skripsi ini agar lebih baik lagi.

Akhir kata, saya selaku penulis dan penyusun skripsi ini ucapkan terima kasih kepada Allah SWT dan seluruh pihak yang senantiasa memberikan dukungannya pada saya. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya dan seluruh pihak secara umum. *Amiin yaa rabbal'alamin.*

Yogyakarta, 19 Desember 2022



Sekar Rizky Mayasha

NIM. 20190410024

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>)	9
2. Kualitas Produk (<i>product quality</i>).....	10
3. Kepercayaan Merek (<i>brand trust</i>)	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	13
5. Minat Beli Ulang	14
B. Penelitian Terdahulu Dan Hipotesis Penelitian	16
C. Penurunan Hipotesis	20
1. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	20

2.	Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	21
3.	Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
4.	Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	23
5.	Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	25
6.	Kepercayaan Merek terhadap Minat Beli Ulang	26
7.	Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	27
8.	Kepuasan Pelanggan memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	27
9.	Kepuasan Pelanggan memediasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	28
10.	Kepuasan Pelanggan memediasi Kepercayaan Merek terhadap Minat Beli Ulang	30
D.	Model Penelitian	30
BAB III		31
METODE PENELITIAN.....		31
A.	Objek dan Subjek Penelitian	31
B.	Jenis Data	31
C.	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
F.	Uji Kualitas Instrumen	35
1.	Uji Validitas	35
2.	Uji Reliabilitas.....	35
G.	Uji Statistik Deskriptif	36
H.	Alat Analisis Data dan Uji Hipotesis	36
BAB IV		39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
A.	Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian.....	39
1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
2.	Gambaran Umum Subyek Penelitian	40
3.	Karakteristik Responden	40
B.	Uji Kualitas Instrumen	43
1.	Uji Validitas	43
2.	Uji Reliabilitas.....	45
C.	Statistika Deskriptif.....	47

D. Hasil Penelitian	52
E. Pengujian Hipotesis.....	65
F. Pembahasan.....	72
BAB V.....	83
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	84
C. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 2.1	30
Gambar 4.1	54
Gambar 4.2	55
Gambar 4.3	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	16
Tabel 3.1.....	33
Tabel 4.1.....	40
Tabel 4.2.....	41
Tabel 4.3.....	41
Tabel 4.4.....	42
Tabel 4.5.....	44
Tabel 4.6.....	46
Tabel 4.7.....	47
Tabel 4.8.....	48
Tabel 4.9.....	49
Tabel 4.10.....	50
Tabel 4.11.....	51
Tabel 4.12.....	51
Tabel 4.13.....	56
Tabel 4.14.....	58
Tabel 4.15.....	61
Tabel 4.16.....	62
Tabel 4.17.....	65
Tabel 4.18.....	69
Tabel 4.19.....	69
Tabel 4.20.....	70
Tabel 4.21.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	94
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 5 Persamaan Struktural.....	99
Lampiran 6 Uji Normalitas	100
Lampiran 7 Uji Outlier.....	101
Lampiran 8 Computation of Degrees of Freedom	106
Lampiran 9 Uji Goodness Of Fit Indeks	107
Lampiran 10 Uji Hipotesis Secara Langsung	108
Lampiran 11 Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	110