

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG**  
(Studi pada Pengguna *E-commerce* Shopee)

***THE EFFECT OF PERCEPTION EASE OF USE AND PERCEPTION  
SERVICE QUALITY ON TRUST AND REPURCHASE INTENTION***  
(Study on Shopee *E-commerce* Users)



**Disusun Oleh :**

**RIFAN DHIKA ANANDA**

**20190410370**

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

**2023**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN MINAT BELI ULANG  
(Studi pada Pengguna *E-commerce* Shopee)**

***THE EFFECT OF PERCEPTION EASE OF USE AND PERCEPTION  
SERVICE QUALITY ON TRUST AND REPURCHASE INTENTION  
(Study on Shopee E-commerce Users)***

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**RIFAN DHIKA ANANDA**

**20190410370**

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

**2023**

# PERNYATAAN

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rifan Dhika Ananda

Nomor Mahasiswa : 20190410370

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna E-commerce Shopee)" 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, 16 Desember 2022



Rifan Dhika Ananda

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna *E-commerce* Shopee)” 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 membersamai sepanjang perjalanan saya:

1. Teruntuk Bapak dan Ibu saya, Bapak Maryanta dan Ibu Mujiyem yang selalu turut serta dalam memberi dukungan moril maupun materiil, serta do'a yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan saya.
2. Kakak, adik, dan saudara saya yang selalu turut serta dalam memberi dukungan serta semangat dalam menyusun skripsi ini.
3. Teruntuk Ghina Septiani, terimakasih atas dukungan dan selalu ada untuk menemani saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Teman-temanku yang selalu menemani saya disaat pusing dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih selalu ada dan menghibur saya.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna *E-commerce* Shopee)” 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. Seluruh 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 dalam penulisan kata, kalimat serta sistematika pembahasan yang terdapat dalam skripsi ini. Kritik dan saran dari semua pihak yang membaca skripsi ini sangat diharapkan.

Yogyakarta, 16 Desember 2022



Rifan Dhika Ananda

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
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.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II .....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
C. Pengembangan Hipotesis.....	29
D. Model Penelitian.....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN .....	33
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	33
B. Jenis Data.....	33

C. Teknik Pengambilan Sampel .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Definisi Operasional Variabel.....	35
F. Uji Kualitas Instrumen.....	38
G. Analisis Data.....	39
H. Uji Hipotesis.....	44
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian .....	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	45
B. Uji Kualitas Instrumen.....	46
1. Uji Validitas .....	46
2. Uji Reliabilitas .....	48
C. Statistik Deskriptif .....	49
D. Hasil Penelitian.....	53
1. Analisis Data <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	53
2. Hasil Uji Hipotesis .....	60
E. Pembahasan .....	67
<b>BAB V.....</b>	<b>74</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Simpulan .....	74
B. Keterbatasan Penelitian.....	75
C. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>
<b>KUESIONER.....</b>	<b>80</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	32
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4. 2 Diagram Jalur .....	54
Gambar 4. 3 <i>Model Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pengguna Internet di Indonesia dari Tahun 2018-2022.....	2
Tabel 1. 2	Pengunjung Bulanan <i>e-commerce</i> di Indonesia Kuartal IV 2020.....	3
Tabel 1. 3	Pengunjung Bulanan <i>e-commerce</i> di Indonesia Kuartal IV 2021.....	3
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 2	Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i> .....	43
Tabel 4. 1	Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4. 2	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 3	Kategori Penilaian.....	50
Tabel 4. 4	Statistik Deskriptif Persepsi Kemudahan.....	50
Tabel 4. 5	Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4. 6	Statistik Deskriptif Kepercayaan.....	52
Tabel 4. 7	Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang.....	52
Tabel 4. 8	Hasil Uji Outlier Software AMOS 21.0.....	56
Tabel 4. 9	Hasil Uji Outlier Setelah Eliminasi Data.....	56
Tabel 4. 10	Hasil Uji Outlier Setelah Eliminasi Data Kedua.....	57
Tabel 4. 11	Hasil Uji Outlier Setelah Eliminasi Data Ketiga.....	57
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 13	Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i> .....	59
Tabel 4. 14	Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i> .....	60
Tabel 4. 15	Hasil <i>Output Regression Wights</i> .....	61
Tabel 4. 16	Hasil <i>Output Standardized Direct Effect</i> .....	61
Tabel 4. 17	<i>Output Standardized Indirect Effect</i> .....	61
Tabel 4. 18	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	62
Tabel 4. 19	Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas .....	84
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	86
Lampiran 5 Hasil Uji Outlier .....	87
Lampiran 6 Hasil Uji Outlier Setelah Eliminasi Data.....	89
Lampiran 7 Hasil Uji Outlier Setelah Eliminasi Data Kedua .....	92
Lampiran 8 Hasil Uji Outlier Setelah Eliminasi Data Ketiga .....	94
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	97
Lampiran 10 Hasil <i>Degrees of Freedom</i> .....	97
Lampiran 11 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	98
Lampiran 12 Hasil Uji Hipotesis.....	99