

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG
(Studi pada konsumen Lazada di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, COSTUMER SATISFACTION BY
REPURCHASE INTENTION***

(Study at consumer of Lazada in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

JOVAN RAMADHAN

20200410263

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

2023

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Jovan Ramadhan

Nomor Mahasiswa : 20200410263

Menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "**PENGARUH E-SERVICE QUALITY, KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PLATFORM LAZADA**" tidak ada karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di universitas mana pun. Selain itu sejauh yang saya ketahui, tidak ada pendapat atau tulisan yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh pihak lain, kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam daftar pustaka dan direferensikan dalam skripsi ini. Jika terbukti bahwa karya atau pendapat yang disebutkan dalam skripsi ini telah ditulis atau di terbitkan pihak lain, maka saya bersedia bahwa karya tersebut di batalkan .

Yogyakarta, 26 Oktober 2023



Jovan Ramadhan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan izin hidayah-nya beserta Rahmat dan karunia-nya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan berjalan lancar. Ucapan terimakasih berkat doa serta dukungan kepada semua pihak yang telah turut andil pada penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Kepada orang tua tercinta, Bapak (Tri Rusdianto) dan Ibu (Rostiati) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan segenap tenaga yang sangat berharga bagi kehidupan Saya. Terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik Saya hingga sampai saat ini.
2. Turutserta saudara dan keluarga yang senantiasa mendukung dan berdoa untuk saya selama proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bentuk kebaikan dan doa Keluarga Besar PBP. Sinar Perak Yogyakarta selama saya berikhtiar dalam menyelesaikan pendidikan.
4. Teruntuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu tetapi sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas Pelajaran kehidupan yang saya pelajari dari dukungan, bantuan, perilaku dan semangat yang saya pelajari selama proses ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur atas kehadiran Allah SWT senantiasa penulis haturkan atas limpahan rahmat, karunia, serta nikmat-nya sehingga penulis bisa menyelesaikan naskah skripsi dengan baik. Shalawat beriring salam senantiasa dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW semoga atas syafa'atnya kita semua selamat di dunia dan akhirat. Alhamdulillah hirobbil alamin La haula wala quwwata illa billah inna lillahi wa inna ilaihi raji'un, atas izin tuhan yang maha Esa pada waktu yang terbaik penulis dapat menyelesaikan naskah skripsi ini. Tujuan penulisan dari skripsi ini ialah menunjukkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti. Selama penyusunan skripsi ini penulis telah dibimbing serta diarahkan oleh berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., Ph.D., Ak, CA, CRP selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati.,Dra.,M.Si selaku dosen yang membimbing penulis dari mata kuliah seminar penelitian sampai penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan.

5. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan berupa do'a dan mengajarkan kebaikan atas segala yang penulis lakukan.
6. Semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini yaitu seluruh responden di Yogyakarta dengan sukarela mengisi kuisioner.

Penulis telah berusaha sebaik mungkin untuk menyusun skripsi ini, tentunya masih memiliki kekurangan dalam Menyusun skripsi ini. Maka dari itu sangat berarti kritik dan saran bersifat membangun dari segala pihak untuk penulis. Dengan ini, harapan besar penulis naskah skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan untuk selamanya.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu	13
C. Pengembangan Hipotesis	19
D. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
METODE PENELITIAN	25
A. Objek dan Subjek Penelitian	25
B. Jenis Data	25
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26

D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Variabel Operasional Penelitian	28
F. Uji Kualitas Instrumen	32
G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum	45
B. Uji Kualitas Instrumen	52
C. Hasil Penelitian	55
D. Pengujian hipotesis	71
E. Pembahasan.....	74
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	79
A. Simpulan	79
B. Keterbatasan Penelitian.....	80
C. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Situs dan Pengunjung terbanyak	3
Tabel 1. 2 <i>Top Brand Teen Index Restaurant FastFood</i>	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Point Skala Likert.....	28
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	29
Tabel 3. 3 <i>Goodness of Fit</i>	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	48
Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Interval	49
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel E- Service Quality.....	50
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Outliers	60
Tabel 4. 14 Identifikasi Model Struktural	65
Tabel 4. 15 Menilai Goodnes of fit	66
Tabel 4. 16 Hasil RMSEA.....	67
Tabel 4. 17 Hasil GFI	68
Tabel 4. 18 Hasil AGFI	69
Tabel 4. 19 Hasil CMIN/DF	69
Tabel 4. 20 Hasil TL.....	70

Tabel 4. 21 Hasil CFI 71
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung 72
Tabel 4. 23 Hasil *Direct* dan *Indirect* 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	24
Gambar 4. 1 Persamaan Struktural.....	56
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	57
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Tabulasi data	89
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	93
Lampiran 4 Deskriptif Variabel.....	95
Lampiran 5 Uji Validitas	97
Lampiran 6 Validitas Reliabilitas	98
Lampiran 7 Model SEM.....	99
Lampiran 8 Uji Normalitas	100
Lampiran 9 Outlier	101
Lampiran 10 Uji Goodness Of Fit.....	106
Lampiran 11 Uji Hipotesis	109
Lampiran 12 Pengaruh Langsung	110
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	113