

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK MINAT PEMBELIAN ULANG  
PADA PENGGUNA SHOPEE DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

*THE EFFECT OF WEBSITE QUALITY, CUSTOMER TRUST AND CUSTOMER  
SATISFACTION IN FORMING RE-PURCHASE INTENTION IN SHOPEE  
USERS AT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**DAFFA YUMNA ADYATMA**

**20170410294**

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

**2021**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Daffa Yumna Adyatma

Nomor Mahasiswa : 20170410294

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pengguna Shopee di Universitas Muhammadiyah 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam penulisan skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 Maret 2021



Daffa Yumna Adyatma

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Penulis persembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan dan doanya yang tiada henti sampai skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua penulis Bapak Aziz Nursatmoko dan Ibu Siti Khomsiyah yang tak pernah lelah memberikan dukungan, semangat dan motivasinya selama kuliah. Berkat kerja keras, usaha dan doanya yang tak pernah henti memacu penulis untuk terus semangat dan pantang menyerah hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan kuliah.
2. Untuk adik saya Isna Hanny Puspitaningtyas yang telah memberikan semangat dan dukungannya, terimakasih atas doa yang telah diberikan semoga skripsi ini dapat memotivasi untuk belajar lebih giat lagi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, berkat nikmat sehat dan sempat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Website, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Minat Pembelian Ulang pada Pengguna Shopee di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta” dengan baik.

Penelitian disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ditulis dengan harapan dapat memberikan kontribusi untuk organisasi. Kontribusi berupa peningkatan minat pembelian ulang sehingga memberikan ide pengembangan pada penelitian mendatang.

Penulisan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.
3. Ibu Dr Siti Dyah Handayani, M.M selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan, bantuan serta semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penyusunan penelitian ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Daffa Yumna Adyatma', enclosed within a faint rectangular border.

Daffa Yumna Adyatma

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Keterangan Nilai Skala .....	23
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Penyebaran Kuesioner.....	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	33
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan fakultas .....	34
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Perbulan	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Outliers .....	41
Tabel 4. 10 Degrees of Freedom .....	42
Tabel 4. 11 Menilai Goodness of Fit.....	43
Tabel 4. 12 Hubungan antar variabel .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram Data Perbandingan Belanja Online dengan Belanja Konvensional .....	1
Gambar 1. 2 Monthly C2C Web Traffic in Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Grafik keluhan pada Shopee.....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	20
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	38
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	39
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	62
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	68
Lampiran 4. Uji Validitas.....	73
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	74
Lampiran 6. Model Penelitian.....	75
Lampiran 7. Uji Normalitas.....	76
Lampiran 8. Uji Outliers.....	76
Lampiran 9. Degrees of Freedom.....	79
Lampiran 10. Goodness of Fit.....	79
Lampiran 11. Uji Hipotesis.....	80
Lampiran 12. Uji Turnitin.....	81