

**PENGARUH PERSEPSI *E-SERVICE QUALITY* DAN PERSEPSI
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
MINAT BELI ULANG**

(Studi pada Pengguna Tokopedia di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF PERCEPTION OF E-SERVICE QUALITY AND
PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY ON CONSUMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION***

(Study of Tokopedia Users in the Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

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

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Adella Fatahaya

20200410293

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Adella Fatahaya

Nomer Mahasiswa : 20200410293

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul **“PENGARUH PERSEPSI *E-SERVICE QUALITY* DAN PERSEPSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG** (Studi pada Pengguna Tokopedia di Daerah Istimewa 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 skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya saya tersebut dibatalkan.

Tanggal, 14 Mei 2024



Adella Fatahaya

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan, kelancaran dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi *E-Service Quality* dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang** (Studi pada Pengguna Tokopedia di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Skripsi ini saya persembahkan untuk segala pihak yang sudah membantu saya:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia serta nikmat yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis sehingga selalu diberi kemudahan, petunjuk, dan kelancaran dalam mengerjakan tugas akhir ini.
2. Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi acuan dan tokoh untuk dijadikan tauladan bagi umatnya dalam bersikap.
3. Teruntuk Mama (Mariyammah), kakak pertama (Alm. M. Satria) dan kakak kedua (M. Fauzian) terima kasih selalu memberikan saya motivasi dan dukungan selama menyelesaikan masa studi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk keluarga kecil saya sebagai tanda bukti dan terima kasih atas dukungan dan doanya. Semoga selalu diberikan lindungan oleh Allah SWT.
4. Keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
5. Teman-teman kuliah saya yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan, kelancaran dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi *E-Service Quality* dan Persepsi Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Tokopedia di Daerah Istimewa Yogyakarta)**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, SE, M.Sc., M.Si., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsing, SE., M. Si selaku ketua Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si.m Ph. D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan selama proses penyelesaian 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 senantiasa memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi.

Sebagai kata akhir, manusia tidak luput dari kesalahan, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan peneliti selanjutnya sangat diperlukan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Tanggal 13 Mei 2024



Adella Fatahaya

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat penelitian.....	7
BAB II.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis	27
D. Model Penelitian	32
BAB III	33
A. Objek dan Subjek Penelitian	33
B. Jenis Data	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
F. Uji Kualitas Instrumen	37

G. Analisis Data dan uji hipotesis.....	39
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Obyek dan Subjek Penelitian	43
B. Uji Kualitas Instrumen Data	49
C. Hasil Penelitian	55
D. Pengujian hipotesis	65
E. Pembahasan.....	71
BAB V.....	78
SIMPULAN, KETERLIBATAN PENELITIAN DAN SARAN	78
A. Simpulan	78
B. Keterbatasan Peneliti.....	79
C. Saran.....	79
Daftar Pustaka	81
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional Variabel Penelitian	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan.....	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan usia	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan/bulan	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 9 Interpretasi Kelas Interval	54
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Variabel Persepsi <i>E-Service Quality</i>	55
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Variabel Persepsi Kualitas Produk.....	55
Tabel 4. 12 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Assessment of Normality.....	60
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Outlier	62
Tabel 4. 16 Hasil <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	66
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Indeks</i>	66
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	68
Tabel 4. 19 Hasil Standardized Direct Effects	71
Tabel 4. 20 Hasil Standardized Indirect Effects.....	71
Tabel 4. 21 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prediksi Pengguna Marketplace di Indonesia Tahun 2024	2
Gambar 1. 2 5 <i>E-commerce</i> dengan pengunjung Terbanyak di Indonesia	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	32
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	56
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	57
Gambar 4. 3 Batas Outliers	60
Gambar 4. 4 Model Pengaruh Antar Variabel	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	87
Lampiran 2 Data Responden.....	92
Lampiran 3 Uji Validitas.....	97
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	98
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	99
Lampiran 6 Persamaan Struktural.....	101
Lampiran 7 Uji Normalitas	102
Lampiran 8 Uji Outlier.....	103
Lampiran 9 <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	106
Lampiran 10 Model Fit	106
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis	108
Lampiran 12 Uji Hipotesisi Tidak Langsung.....	109