

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT BELI ULANG SECARA  
ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE**

**(Studi pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULNESS TOWARD  
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION ON THE  
SHOPEE APPLICATION***

***(Study on Students in the Special Region of Yogyakarta)***



Oleh:

**Farrel Dimas Putra Gunawan**

**20200410299**

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

**2024**

**HALAMAN JUDUL**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT BELI ULANG SECARA  
ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE**

**(Studi pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***PERCEIVED EASE OF USE AND PERCEIVED USEFULLNESS TOWARD  
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION ON THE  
SHOPEE APPLICATION***

***(Study on Students 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



Oleh  
**Farrel Dimas Putra Gunawan**  
**20200410299**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Farrel Dimas Putra Gunawan

Nomor Mahasiswa : 20200410299

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PELANAGGAN DAN NIAT BELI ULANG SECARA ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE (Studi pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, saya tidak mengetahui adanya karya yang sudah diterbitkan oleh penulis lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 Juli 2024



Farrel Dimas Putra Gunawan

## **MOTTO**

“Mudah-mudahan Allah menimbulkan kasih sayang antaramu dengan orang-orang yang kamu musuhi di antara mereka. Dan Allah adalah Maha Kuasa. Dan Allah Maha pengampun lagi Maha penyayang.”

(Q.S Al-Mumtahanah: 7)

“Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas.”

(Q.S Az-Zumar: 10)

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat.”

(Q.S Al-Baqarah: 45)

"Ketika satu pintu kesempatan tertutup, pintu yang lain terbuka, tetapi seringkali kita memandang pintu yang tertutup itu begitu lama sehingga kita tidak melihat pintu yang telah terbuka untuk kita."

- Alexander Graham Bell

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur alhamdulillah, saya ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini saya ucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Orang tua yang saya sayangi, cintai dan yang selalu saya banggakan Ibu Septina Widya Rusanti dan Bapak Hanif Gunawan yang telah memberikan banyak doa dan dukungan kepada saya. Serta kakak dan adik saya Aurawina dan Tasya yang selalu saya sayangi saya ucapkan terimakasih,
2. Serta semua teman-teman kuliah saya yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menjalani perkuliahan.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah, yang telah memberikan nikmat-Nya yang tiada terhingga kepada hamba-Nya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, utusan Allah yang menjadi penuntun bagi umat manusia. Sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Beli Ulang Secara Online Pada Aplikasi Shopee”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta,
3. Ibu Hasnah Rimiati SE., M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing saya selama menyusun skripsi ini,
4. Bapak Hanif Gunawan dan Ibu Septina Widya Rusanti yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya selama menyusun skripsi ini,
5. Semua pihak lain yang berjasa dalam membantu mengerjakan naskah skripsi ini.

Penulis telah melakukan hal yang terbaik dan telah menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan skripsi, untuk itu penulis sangat

mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Yogyakarta, 22 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, stylized strokes that form the name 'Farrel Dimas Putra Gunawan'.

Farrel Dimas Putra Gunawan

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                             | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                         | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                     | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                       | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI .....</b>                                  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                   | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                             | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                              | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                              | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I.....</b>                                      | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                               | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                               | 8           |
| C. Tujuan Penelitian .....                             | 9           |
| D. Manfaat Penelitian .....                            | 10          |
| <b>BAB II.....</b>                                     | <b>11</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                           | <b>11</b>   |
| A. Landasan Teori.....                                 | 11          |
| 1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....       | 11          |
| 2. Niat Beli ulang .....                               | 17          |
| 3. Kepuasan Pelanggan .....                            | 18          |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu.....                     | 20          |
| C. Pengembangan Hipotesis .....                        | 30          |
| D. Model Penelitian .....                              | 36          |
| <b>BAB III.....</b>                                    | <b>37</b>   |



|  |           |
|--|-----------|
| <b>METODE PENELITIAN.....</b>                              | <b>37</b> |
| A. Objek dan Subjek Penelitian .....                       | 37        |
| B. Jenis Data .....  | 37        |
| C. Teknik Pengambilan Sampel.....                          | 38        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                            | 39        |
| E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian .....      | 40        |
| 1. Variabel Eksogen .....                                  | 41        |
| 2. Variabel <i>Mediating</i> .....                         | 41        |
| 3. Variabel Endogen.....                                   | 41        |
| F. Uji Kualitas Instrument .....                           | 43        |
| 1. Uji Validitas .....                                     | 43        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                  | 44        |
| G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....                   | 45        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                               | 45        |
| 2. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)..... | 45        |
| <b>BAB IV.....</b>   | <b>51</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>               | <b>51</b> |
| A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....         | 51        |
| 1. Gambaran Objek Penelitian .....                         | 51        |
| 2. Gambaran Subjek Penelitian.....                         | 52        |
| B. Uji Kualitas Instrument.....                            | 55        |
| 1. Uji Validitas .....                                     | 55        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                  | 57        |
| C. Hasil Penelitian .....                                  | 58        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                               | 58        |
| 2. Analisis SEM .....                                      | 62        |
| D. Uji Hipotesis .....                                     | 72        |
| E. Pembahasan.....   | 76        |
| <b>BAB V .....</b>   | <b>83</b> |
| <b>SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>    | <b>83</b> |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| A. Simpulan .....               | 83        |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 84        |
| C. Saran.....                   | 84        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>      | <b>86</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....                    | 20 |
| Tabel 3.1 Skala Likert.....                                  | 40 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....     | 41 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....                                | 53 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden .....                              | 53 |
| Tabel 4. 3 Nama Universitas Responden .....                  | 54 |
| Tabel 4. 4 Pengeluaran Perbulan Responden.....               | 55 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....                          | 56 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....                       | 57 |
| Tabel 4. 7 Kategori Penilaian.....                           | 58 |
| Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Persepsi Kemudahan .....      | 59 |
| Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Persepsi Manfaat .....        | 59 |
| Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....     | 60 |
| Tabel 4. 11 Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang .....        | 61 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas .....                       | 65 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....            | 66 |
| Tabel 4. 14 Identifikasi Model Struktural.....               | 70 |
| Tabel 4. 15 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....             | 71 |
| Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis .....                  | 72 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung..... | 75 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indoensia .....                    | 2  |
| Gambar 1. 2 Daftar Pengunjung <i>E-Commerce</i> di Kuartal I 2023 .....    | 4  |
| <br>   |    |
| Gambar 2. 1 Konstruksi Technology Acceptance Model (TAM) (Davis 1986)..... | 12 |
| Gambar 2. 2 Model Penelitian .....   | 36 |
| <br>   |    |
| Gambar 4. 1 Persamaan Struktural .....                                     | 63 |
| Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....                                     | 64 |
| Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobi Distance.....                           | 66 |