

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI,
KEPERCAYAAN KEPADA TOKO DAN PENGALAMAN BERBELANJA
TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA *ONLINE* PADA
KONSUMEN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA.COM
(STUDI PADA MASYARAKAT BANTUL YOGYAKARTA)**

*Analysis of Security Effects, Easy of transaction, in Stores of Trust and
Shopping experience on Repurchase Interest in E-Commerce Consumers
Tokopedia.com
(Study in Bantul Yogyakarta Community)*



Dosen pembimbing :

Hasnah Rimiyati, Dra., M.Si

Disusun oleh :

Hasta Walensa (20150410353)

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

2020

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI,
KEPERCAYAAN KEPADA TOKO DAN PENGALAMAN BERBELANJA
TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA *ONLINE* PADA KONSUMEN
E-COMMERCE TOKOPEDIA.COM
(STUDI PADA MASYARAKAT BANTUL YOGYAKARTA)**

*Analysis of Security Effects, Easy of transaction, in Stores of Trust and Shopping
experience on Repurchase Interest in E-Commerce Consumers Tokopedia.com
(Study in Bantul Yogyakarta Community)*



Dosen pembimbing :

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si

Disusun oleh :

Hasta Walensa (20150410353)

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

2020

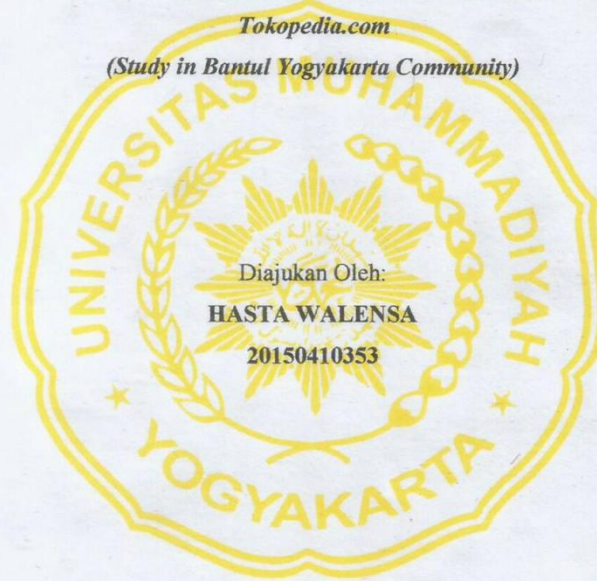
SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI,
KEPERCAYAAN KEPADA TOKO DAN PENGALAMAN BERBELANJA
TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA *ONLINE* PADA
KONSUMEN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA.COM
(STUDI PADA MASYARAKAT BANTUL YOGYAKARTA)**

*Analysis of Security Effects, Easy of transaction, in Stores of Trust and
Shopping experience on Repurchase Interest in E-Commerce Consumers*

Tokopedia.com

(Study in Bantul Yogyakarta Community)



Diajukan Oleh:
HASTA WALENSA
20150410353

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Hasnah Romyati, Dra. M.Si
NIK. 19621015198904 143 006

Tanggal, 16 Oktober 2019

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI,
KEPERCAYAAN KEPADA TOKO DAN PENGALAMAN BERBELANJA
TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA *ONLINE* PADA
KONSUMEN *E-COMMERCE* TOKOPEDIA.COM
(STUDI PADA MASYARAKAT BANTUL YOGYAKARTA)**

*Analysis of Security Effects, Easy of transaction, in Stores of Trust and
Shopping experience on Repurchase Interest in E-Commerce Consumers*


Tokopedia.com

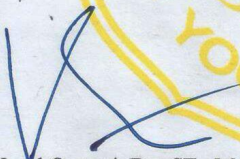
(Study in Bantul Yogyakarta Community)


Diajukan oleh
HASTA WALENSA
20150410353

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 04 Januari 2020
Yang terdiri dari


Susanto, Dr., MS.
Ketua Tim Penguji

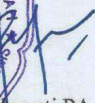

Ika Nurul Qamari, Dr., SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji


Hasnah Riniyati, Dra. M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D
NIP. 196304071991032001

PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Hasta Walensa

Nomor Mahasiswa : 20150410353

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN BERTRANSAKSI, KEPERCAYAAN KEPADA TOKO DAN PENGALAMAN BERBELANJA TERHADAP MINAT BELI ULANG SECARA *ONLINE* PADA KONSUMEN *E COMMERCE* TOKOPEDIA.COM (STUDI PADA MASYARAKAT BANTUL YOGYAKARTA)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Oktober 2019



Hasta Walensa

MOTTO

“Jagalah apa yang telah kamu peroleh!”

-Ayah-

“Bersyukur dengan rejeki yang didapatkanmu”

-Ibu-

“Orang yang melanggar peraturan dia adalah sampah, tapi orang yang meninggalkan teman dia lebih rendah dari sampah!”

-Uchiha Obito-

“Berbagi bukan hanya tentang materi, tapi ilmu, pengalaman dan kasih sayang, merupakan hal yang wajib untuk dibagi”

-268-

PERSEMBAHAN

Kepada ayah dan ibu, terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kasih sayang yang telah engkau berikan dan dukungan disertai doa kalian lah, keinginan dan harapan ini tercapai. Kesabaran, bimbingan, dan pelajaran hidup dari kalian lah penulis dapat belajar arti kehidupan yang sebenarnya.

Kepada teman-teman penulis, Dodo, Lucky Arum, Yuliana Kabul, Hendri Bogi, terimakasih telah memberi dukungan untuk tetap berdiri kokoh dengan keteguhan hati dan selalu ada dalam suka maupun duka penulis.

Kepada diri saya sendiri, terimakasih atas pencapai yang telah dicapai dan yang akan terjadi. Tetaplah pegang tebu dengan prinsip yang telah dibuat dan tetaplah menunduk layaknya padi yang semakin berumur akan semakin menunduk.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh variabel Keamanan (X1), Kemudahan Bertransaksi (X2), Kepercayaan Kepada Toko (X3) dan Pengalaman Berbelanja (X4) Terhadap Minat Beli Ulang (Y) pada situs Tokopedia.com, studi dilakukan pada masyarakat Bantul, Yogyakarta dengan menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 150 orang responden. Responden diperoleh melalui teknik purposive sampling, yaitu responden dipilih berdasarkan tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil penelitian sebagai berikut: 1) variabel Keamanan (X1), berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.088 dengan probabilitas 0,039; 2) Kemudahan Bertransaksi (X2), berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.672 dengan probabilitas 0,008; 3) Kepercayaan Kepada Toko (X3), berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.062 dengan probabilitas 0,041; dan 4) Pengalaman Berbelanja (X4), berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y) ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2.569 dengan probabilitas 0,011.

Keywords : Keamanan, Kemudahan Bertransaksi, Kepercayaan, Pengalaman Berbelanja, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

This study purpose to analyze to determine the effect of security variables (X1), Easy for transaction (X2), in Stores of Trust (X3) and Shopping experience (X4) on Repurchase Interest (Y) on Tokopedia.com site, a study conducted on the people of Bantul, Yogyakarta by using a survey method through the distribution of questionnaires to 150 respondents. Respondents were obtained through a purposive sampling technique, where respondents were chosen based on certain goals set by the researcher. The data analysis technique used by researchers was multiple linear regression analysis.

Based on the results of research that has been done, the research results obtained as follows: 1) Safety variable (X1), a positive and significant effect on Repurchase Interest (Y) indicated by the t test of 2.088 with a probability of 0.039; 2) Easy for transaction (X2), a positive and significant effect on Repurchase Interest (Y) is indicated by the t test of 2,672 with a probability of 0.008; 3) Trust in Stores (X3), a positive and significant effect on Repurchase Interest (Y) is indicated by the t test of 2.062 with a probability of 0.041; and 4) Shopping Experience (X4), a positive and significant effect on Repurchase Interest (Y) is indicated by the t test of 2.569 with a probability of 0.011.

Keywords : Safety, convenience, trust, experience, and repurchase interest in buying online at tokopedia.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis pengaruh keamanan, kemudahan bertransaksi, kepercayaan terhadap toko dan pengalaman berbelanja terhadap minat beli ulang secara *online* pada konsumen *e-commerce* Tokopedia.com (studi pada masyarakat Bantul Yogyakarta)”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan ikhlas memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini hingga akhir, antara lain:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih atas vasilitas kampus yang diberikan serta selalu menghadirkan lingkungan kampus yang nyaman dari waktu ke waktu.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Kepala Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimyati, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sydah berkenan membimbing, memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman, dan nasehat beliau kepada penulis, selama proses perkuliahan, proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan yang luas selama penulis masih menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

Sebagai akhir kata tidak ada manusia yang sempurna didunia ini karena kesempurnaan sesungguhnya hanya milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak seklai kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, kritik dan saran serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan topik penelitian ini.

Yogyakarta, 16 Oktober 2019

Hasta Walensa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	2
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	4
MOTTO.....	6
PERSEMBAHAN.....	7
INTISARI.....	8
<i>ABSTRACT</i>	9
KATA PENGANTAR.....	10
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR GAMBAR.....	15
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Skala Likert.....	37
Tabel 3.2 Defiisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Usia Masyarakat Yang Pernah Melakukan Pembelian di Tokopedia.Com	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Masyarakat Yang Pernah Melakukan Pembelian di Tokopedia.Com.....	45
Tabel 4.3 Pendidikan Masyarakat Yang Pernah Melakukan Pembelian di Tokopedia.Com.....	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian.....	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengunjung perbulan.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33