

**PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN,  
KEPERCAYAAN, DAN MINAT BELI ULANG PADA *MARKETPLACE*  
TOKOPEDIA DI MASA PANDEMI COVID 19**

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED VALUE AND RISK ON  
SATISFACTION, TRUST, AND REPURCHASE INTENTION IN THE  
TOKOPEDIA MARKETPLACE DURING THE COVID 19 PANDEMIC***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**AKHMAD RASYID GANDI**  
**20110410141**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Akhmad Rasyid Gandi

Nomor Mahasiswa : 20110410141

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH PERSEPSI NILAI DAN RISIKO TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN MINAT BELI ULANG PADA *MARKETPLACE* TOKOPEDIA DI MASA PANDEMI COVID 19”** tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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 tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 November 2020



Akhmad Rasyid Gandi

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Yang pertama kupersembahkan untuk Ibu, Kakak dan juga Almarhum Ayah, yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak pelajaran hidup. Terima kasih atas semua cinta yang telah kalian berikan kepada saya. Banyak sekali hal yang ingin saya ungkapkan, namun tidak dapat dituliskan satu persatu. Semoga hasil dan perjuangan saya selama ini dapat berbuah hasil yang diharapkan.

Menyelesaikan skripsi jelas bukanlah momen mudah yang harus dijalani sebagai mahasiswa. Terima kasih untuk Dosen Pembimbing Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, M.M yang sudah sabar dan rela meluangkan waktu untuk membimbing menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat-sahabat. tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, mungkin bukan jadi apa-apa saat ini. Terimakasih Pak Adi yang selalu memberi semangat, Bung Dani rekan satu perjuangan, Rizqi, Jati, Galuh, Abib, kontrakan Pak Gatot, Mbak Mini, Pak Yono atas wejangan-wejangannya, dan Pier yang selalu menjadi tempat melepas penat dilema skripsi.

Dan juga rekan-rekan Almamaterku, Manajemen 2011 yang penuh kenangan, canda dan tawa. Terimakasih untuk semua energi-energi positifnya selama ini. Dan untuk sahabat yang ada disana, yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu terimakasih untuk curahan waktu, energi dan juga pikiran selama ini yang secara tidak langsung memberikan saya pembelajaran, arti pertemanan, vibrasi positif untuk selalu optimis dalam menatap langkah-langkah kedepan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Nilai Dan Risiko Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Minat Beli Ulang Pada Marketplace Tokopedia Di Masa Pandemi Covid 19”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi mengenai pengaruh persepsi nilai dan persepsi risiko terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk kepercayaan dan minat beli konsumen. Selain itu hasil penelitian memberikan tambahan wawasan bagi konsumen dalam memanfaatkan teknologi, khususnya sistem *marketplace*, untuk memenuhi kebutuhannya. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan konsumen dalam mengevaluasi produk/layanan jasa dalam melakukan transaksi jual beli online dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, M.M yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu dan Kakak serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 23 November 2020

Akhmad Rasyid Gandi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>3</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>10</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Rumusan Masalah Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Landasan Teori.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1. Persepsi Nilai. ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2. Persepsi Risiko.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3. Kepuasan Konsumen. ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. Kepercayaan. ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. Minat Beli Ulang. ....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1. Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pengaruh Persepsi Resiko terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3. Hubungan Kepuasan Terhadap Kepercayaan dan Minat Beli. ....	Error! Bookmark not defined.
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli.	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Objek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Instrumen Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
G. Uji Hipotesis dan Teknik Analisis Data ....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM).	Error! Bookmark not defined.
2. Penentuan <i>Goodness of Fit</i> . ....	Error! Bookmark not defined.
3. Tingkat Signifikansi.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas dan Reliabilitas dengan <i>Confirmatory Analysis</i> . ....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V Simpulan</b> .....	Error! Bookmark not defined.
B. Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.





## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	56
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.3 Usia Responden.....	57
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	58
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.6 Pendapatan Responden .....	60
Tabel 4.7 Pembelian Terakhir di Masa Pandemi .....	60
Tabel 4.8 Produk Terakhir Yang dibeli Responden.....	61
Tabel 4.9 Perangkat Yang digunakan Akses Tokopedia Responden.....	61
Tabel 4.10 Kriteria Persepsi Konsumen.....	62
Tabel 4.11 Deskriptif Variabel Persepsi Nilai .....	63
Tabel 4.12 Deskriptif Variabel Persepsi Risiko.....	64
Tabel 4.13 Deskriptif Variabel Kepuasan .....	65
Tabel 4.14 Deskriptif Variabel Kepercayaan .....	66
Tabel 4.15 Deskriptif Variabel Minat beli ulang .....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Confirmatory</i> .....	69
Tabel 4.17 Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Outlier</i> .....	72
Tabel 4.19 Hasil <i>Goodness of Fit Index Full Model</i> .....	74
Tabel 4.20 Hasil Estimasi Dengan Model AMOS .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 E-Commerce Visisted in The Past 1 Month.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	39
Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi Tokopedia .....	41
Gambar 4.1. Hasil Model Penelitian .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER .....	93
LAMPIRAN 2. REKAPITULASI DATA PENELITIAN.....	98
LAMPIRAN 3. PROFIL RESPONDEN .....	104
LAMPIRAN 4. ANALISIS DESKRIPTIF .....	107
LAMPIRAN 5. UJI <i>INSTRUMENT CONFIRMATORY FACTOR</i> <i>ANALISYS</i> .....	107
LAMPIRAN 6. UJI HIPOTESIS DENGAN SEM.....	113
LAMPIRAN 7. HASIL TES TURNITIN .....	131