

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN KUALITAS JASA
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* : VARIABEL *TRUST* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Pada Pembeli Di E-commerce Zalora.com)

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE AND QUALITY
SERVICE ON REPURCHASE INTENTION : TRUST VARIABLES AS
INTERVENING VARIABLES***

(Study on Buyers at E-commerce Zalora.com)



Disusun Oleh :

ADNAN TRISTAN MAULANA

20200410251

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* DAN KUALITAS JASA
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* : VARIABEL *TRUST* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Pada Pembeli Di E-commerce Zalora.com)

***THE INFLUENCE OF PERCEIVED EASE OF USE AND QUALITY
SERVICE ON REPURCHASE INTENTION : TRUST VARIABLES AS
INTERVENING VARIABLES***

(Study on Buyers at E-commerce Zalora.com)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

ADNAN TRISTAN MAULANA

20200410251

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Adnan Tristan Maulana

Nomor Mahasiswa : 20200410251

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE DAN KUALITAS JASA TERHADAP REPURCHASE INTENTION : VARIABEL TRUST SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pembeli Di E-commerce Zalora.com)**" 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 tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 7 Maret 2024



Adnan Tristan Maulana
20200410251

MOTTO

*“Study the science of art, Study the art of science, Develop your sense
especiall learn how to see, realize that everything connects
to everything else.”*

(Leonardo Da Vinci)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, Keberhasilan adalah
kepunyaan mereka yang senantiasa berusaha.”

(B. J. Habibie)

*“Many of life’s failures are people who did not relize how close
they were to success when they gave up.”*

(Thomas A. Edison)

“Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa
tujuan dan arah perencanaan.”

(John F. Kennedy)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkan kepada :

1. Kepada Ibu Triani Wahyuningsih yang selalu mendukung saya dalam keadaan apapun. Terimakasih telah senantiasa untuk memberikan dukungan, motivasi, semangat, kasih sayang, doa, dan segalanya demi anaknya selalu.
2. Kepada adik saya Gianna Agni Pangestu yang telah mendukung seorang kakak dalam menjalankan tanggung jawab yang besar dan doanya.
3. Kepada teman-teman kelas G Manajemen 2020 yang selalu saling support dan Bersama-sama dalam keadaan apapun.
4. Kepada komunitas Daborigas Bekasi yang selalu senantiasa mendukung dan memberi masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada teman-teman saya dari SMA Panglima Soedirman Bekasi yang selalu mendukung dan memberi masukan dalam penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use* dan Kualitas Jasa Terhadap *Repurchase Intention* : Variabel *Trust* Sebagai Variabel *Intervening* Studi Pada Pembeli di *E-commerce Zalora.com*”. 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 dapat memberi masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya. Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dalam dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Ibu Dr. Rr Sri Handari W, SE., M.Si. selaku kepala program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., M.Si yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan naskah Skripsi ini.

Penulis telah melakukan yang terbaik dalam Menyusun naskah skripsi ini, namun tentu saja masih terdapat kekurangan dalam penyusunan ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat berarti bagi penulis. Dengan ini penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan untuk semuanya.

Yogyakarta ,7 Maret 2024



Adnan Tristan Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	3
MOTTO	4
PERSEMBAHAN.....	5
INTISARI.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kerangka Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis	31
D. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Ojek dan Subjek Penelitian	39
B. Jenis Data	39
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	40
D. Teknik Pengumpulan Data	41
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
F. Uji Kualitas Instrumen	46

G. Alat Analisis dan Pengujian Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	54
B. Uji Kualitas Instrumen	59
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	62
D. Pengujian Hipotesis.....	78
E. Pembahasan.....	83
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	93
A. Simpulan	93
B. Keterbatasan Penelitian.....	94
C. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Riset Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Skala Likert	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.9 Skala Interval.....	63
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease Of Use.....	63
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Jasa.....	64
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel Trust	64
Tabel 4.13 Analisis Deskriptif Variabel Repurchase Intention	65
Tabel 4.14 Identifikasi Model Struktural	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Outliers	71
Tabel 4.17 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	73
Tabel 4.18 Hasil RMSEA.....	74
Tabel 4.19 Hasil GFI.....	75
Tabel 4.20 Hasil AGFI	75
Tabel 4.21 Hasil CMIN/DF	76
Tabel 4.22 Hasil TLI	76
Tabel 4.23 Hasil CFI	77
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Hipotesis	79

Tabel 4.25 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	82
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta E-Commerce di Indonesia (CNBC Indonesia).....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Persamaan Struktural.....	66
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	67
Gambar 4.3 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner Penelitian	103
Lampiran 2 Tabulasi Data	108
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	113
Lampiran 4 Uji Validitas	115
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	117
Lampiran 6 Analisis Deskripsi	118
Lampiran 7 Model penelitian	119
Lampiran 8 Uji Normalitas Data.....	120
Lampiran 9 Identifikasi Model Structural.....	121
Lampiran 10 Uji Mahalonis Outlier.....	121
Lampiran 11 Uji Goodness of Fit.....	124
Lampiran 12 Uji Hipotesis	126
Lampiran 13 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	127
Lampiran 14 Hasil Turnitin.....	129