

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN NIAT  
BELI ULANG PELANGGAN ONLINE SHOP  
(EFFECT OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION AND TRUST ON  
THE WORD OF MOUTH AND ONLINE SHOP CUSTOMER'S RE-BUY  
INTENTION)**



Ditulis oleh:

Candra Galih Kusuma

20160410166

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Candra Galih Kusuma

NIM : 20160410166

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* DAN NIAT BELI PELANGGAN ONLINE SHOP**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Januari 2021



Candra Galih Kusuma

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji syukur ke hadirat Allah SWT dan atas doa serta dukungan orang-orang tersayang, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Ibunda Indriyani dan ayahanda saya Maridi tercinta, yang sudah memfasilitasi semua kebutuhan saya dalam mencapai sarjana. Serta adik saya Adelia Citra Kusuma yang telah memberikan dukungan semangat kepada saya.
2. Ibu Indah Fatmawati, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi saya yang selalu sabar dalam membimbing dan membantu saya.
3. Untuk semua teman-teman yang telah membantu saya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmat-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan Terhadap Word Of Mouth Dan Niat Beli Ulang Pelanggan Online Shop”**

Skripsi ini disusun untuk salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Retno Widowati PA., M.SI., Ph.D. selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
2. Ibu Indah Fatmawati, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insyaallah akan bermanfaat hingga nanti.

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, serta semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

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, 16 Januari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Candra Galih Kusuma', with a stylized flourish at the end.

Candra Galih Kusuma

## Daftar Isi

BAB I .....	1	
PENDAHULUAN .....	1	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1	
1.2. Rumusan Masalah.....	7	
1.3. Tujuan Penelitian.....	8	
1.4. Manfaat Penelitian .....	9	
BAB 11 .....	10	
KERANGKA TEORI.....	10	
2.1. Landasan Teori .....	10	
1. Kualitas Layanan .....	11	
2. Kepuasan Pelanggan .....	12	
3. Kepercayaan .....	13	
4. <i>WOM</i> .....	13	
5. Niat Beli Ulang .....	14	
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	14	
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	14	
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan .....	17	
3. Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan .....	20	
4. Pengaruh Kepuasan terhadap <i>WOM</i> .....	22	
5. Pengaruh Kepuasan terhadap Niat Beli Ulang.....	25	
6. Pengaruh Kepercayaan terhadap <i>Word Of Mouth</i> .....	27	
7. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Beli Ulang.....	29	
2.3. Model Penelitian .....	31	
BAB III .....	32	
METODE PENELITIAN .....	32	
3.1. Pendekatan dan Desain Penelitian .....	32	
3.2. Responden Dan Setting Penelitian.....	33	
3.3. Metode Penyampelan.....	33	
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	34	
3.5. Identifikasi	Variabel	Penelitian

Tabel 2.2 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	18
Tabel 2.3 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pelanggan. ....	21
Tabel 2.4 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kepuasan Terhadap Word Of Mouth. ....	23
Tabel 2.5 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kepuasan Terhadap Niat Beli Ulang.....	25
Tabel 2.6 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap <i>Word Of Mouth</i> . ....	27
<u>Tabel 2.7 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang.....</u>	<u>29</u>
Tabel 3.1 Indikator Variabel Ekosogen Dan Indogen.....	37
<u>Tabel 4.1. Profil Responden.....</u>	<u>44</u>
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan .....	46
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	47
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel WOM .....	48
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang.....	48
Tabel 4.8. Uji Normalitas Data .....	53
Tabel 4.9. Pengujian Normalitas <i>Outliers</i> .....	55
Tabel 4.10. <i>Computation of degrees of freedom (Default model)</i> .....	56
Tabel 4.11. Hasil Uji <i>Goodness-of-fit</i> Indeks .....	56
Tabel 4.12. Hubungan Antar Variabel .....	58

3.6. Definisi	Operasional
36	
3.7. Pengujian Intstrumen Penelitian .....	39
3.8. Analisis Data .....	40
BAB IV .....	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	42
1. Gambaran Umum Tokopedia .....	42
2. Deskripsi Responden Penelitian.....	43
A. Pengujian Kualitas Instrumen.....	44
B. Statistic Deskriptif .....	46
C. Proses Analisis Data .....	49
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V .....	69
SIMPULAN, KETERBATASAN. DAN SARAN PENELITIAN .....	69
A. Simpulan.....	69
B. Keterbatasan Penelitian .....	72
C. Saran .....	73
Daftar Pustaka.....	74
Kuisisioner .....	80

#### **Daftar Gambar**

Gambar 1.1 .....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	31
Gambar 4.1. Diagram Jalur.....	50
Gambar 4.2. Model Penelitian <i>Output</i> AMOS .....	51

#### **Daftar Tabel**

Tabel 1.1 .....	3
Tabel 2.1 Temuan Riset Sebelumnya Tentang Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	15