

**PENGARUH KETIDAKPUASAN, EMOSIONAL DAN
PERILAKU KELUHAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
KEMBALI MELALUI SITUS *ONLINE* ELEVENIA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana, Jakarta)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Armada Kisra Almadini

NIM : 43113010393

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Jakarta

2017

**PENGARUH KETIDAKPUASAN, EMOSIONAL DAN
PERILAKU KELUHAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
KEMBALI MELALUI SITUS *ONLINE* ELEVENIA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana, Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana**



Nama : Armada Kisra Almadini

NIM : 43113010393

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Jakarta

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Armada Kisra Almadinah

NIM : 43113010393

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Januari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Armada Kisra A

NIM: 43113010393

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Armada Kisra Almadinah
NIM : 43113010393
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Ketidakpuasan, Emosional dan Perilaku Keluhan Terhadap Niat Pembelian Kembali Situs *Online* Elevenia (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta)
Tanggal Ujian Skripsi : 3 Maret 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji


(Dudi Permana, Ph.D)


(Dr. Tukhas Shilul Imaroh, M.Si)

Tanggal: 7/3-2017

Tanggal: 7 Maret 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1


(Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA)


(Dudi Permana, Ph.D)

Tanggal:

Tanggal: 7/3-2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Ketidakpuasan, Emosional dan Perilaku Keluhan Terhadap Niat Pembelian Kembali Melalui Situs Online Elevenia (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi ini yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan tak luput ingin mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta teruma untuk mamahku dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa serta dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Untuk orang yang selalu menemani saya (Elsa Rianty) , selalu memberikan banyak semangat, dorongan, doa dan perhatian kepada saya.
7. Untuk sahabat HMJ Manajemen S1 yang selalu memberikan dukungan dan pengalaman kepada saya untuk mengerjakan skripsi.
8. Untuk sahabat saya bapers (Robby, Nia, Koncop, Makhmud, randi, Erica, Destya, Herlinda, Sugeng) yang selalu meberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk sahabat saya BTC (Longgam, Fiki, Cimol, Niko, Paye, Dimas, Lendra, Wafi) yang selalu memberikan semangat serta doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Bang Aziz pelangi yang telah bersedia membantu menyelesaikan skripsi
11. Teman-teman seperjuangan yang telah bersedia dan membantu untuk memberikan baik dari segi pengetahuan ataupun informasi.
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 7 Januari 2017

Armada Kisra A

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	10
1. <i>E-Commerce</i>	10
a. Definisi <i>E-Commerce</i>	10
2. Niat Pembelian Kembali	11
a. Pengertian Niat Pembelian Kembali	11
b. Indikator Niat Pembelian Kembali	12
3. Ketidakpuasan	13

a. Pengertian Ketidakpuasan	13
b. Indikator Ketidakpuasan	14
4. Emosional.....	15
a. Pengertian Emosional.....	15
b. Dimensi Emosional	16
5. Perilaku Keluhan.....	18
a. Pengertian Perilaku Keluhan.....	18
b. Indikator Perilaku Keluhan	18
6. Hubungan Antar Variabel	20
a. Hubungan Antar Ketidakpuasan Dengan Niat Pembelian Kembali.....	20
b. Hubungan Antar Emosional Dengan Niat Pembelian Kembali.....	20
c. Hubungan Antar Perilaku Keluhan Dengan Niat Pembelian Kembali.....	21
7. Penelitian Terdahulu	22
B. Rerangka Pemikiran	27
C. Hipotesis Penelitian.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian	28
C. Definisi dan Operasional Variabel	29
1. Definisi	30

2. Operasional Variabel	30
D. Pengukuran Variabel	32
E. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi Penelitian	33
2. Sampel Penelitian	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Jenis Data Penelitian	35
H. Metode Analisis Data	36
1. IBM SPSS <i>Statistic</i> 21	36
a). Analisis Deskriptif	36
2. SEM - PLS	36
a). Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	37
b). Pengujian Model Struktur Atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Elevenia	39
B. Karakteristik Responden	41
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Di Elevenia	41
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	43
C. Karakteristik Jawaban Responden	44
1. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Ketidakpuasan	44

2. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Emosional	44
3. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Perilaku Keluhan	46
4. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Niat Pembelian Kembali	46
D. Metode Analisis Data: <i>Component Based Structure Equation</i> <i>Modeling</i>	47
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	48
a). <i>Convergent Validity</i>	48
b). <i>Discriminant Validity</i>	52
c). <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	53
d). Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>)	54
2. Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	55
a). Nilai R Square	55
b). Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	56
E. Pembahasan	58
1. Pengaruh Ketidakpuasan Terhadap Niat Pembelian Kembali	58
2. Pengaruh Emosional Terhadap Niat Pembelian Kembali	59
3. Pengaruh Perilaku Keluhan Terhadap Niat Pembelian Kembali	60
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Data Hasil Pra Survei.....	5
2.1 Penelitian terdahulu	22
3.1 Operasional Variabel.....	31
3.2 Instrumen Skala Likert.....	33
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Di Elevenia.....	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja 3 Bulan Terakhir.....	43
4.5 <i>Descriptive Statistic</i> Ketidakpuasan.....	44
4.6 <i>Descriptive Statistic</i> Emosional	45
4.7 <i>Descriptive Statistic</i> Perilaku Keluhan	46
4.8 <i>Descriptive Statistic</i> Niat Pembelian Kembali.....	47
4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	50
4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	51
4.11 Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell-Larcker)	52
4.12 Hasil Pengujian <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	53
4.13 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	55
4.14 Nilai <i>R Square</i> Variabel Endogen.....	55

4.15 Hasil Pengujian Hipotesis (*Bootstrapping*) 57



DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
1.1 Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2013-2015	3
2.1 Rerangka Pemikiran.....	27
4.1 Hasil PLS <i>Algorithm</i>	59
4.2 Hasil PLS <i>Algorithm</i> (Modifikasi).....	51
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	56



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra Survei	68
Lampiran 2 Kuesioner	69
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden	73
Lampiran 4 Hasil Karakteristik Jawaban Kuesioner Responden	74
Lampiran 5 Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Model)</i>	76
Lampiran 6 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	80

