

**PENGARUH PERILAKU MENGELUH, KUALITAS INFORMASI DAN
PEMULIHAN LAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
KEMBALI MELALUI SITUS *ONLINE* LAZADA**

SKRIPSI

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



Nama : Robby Idrianto

NIM : 43113010380

**Program Studi Manajemen S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Jakarta
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Robby Idrianto
NIM : 43113010380
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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Januari 2017



Robby Idrianto

NIM: 43113010380

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robby Idrianto
NIM : 43113010380
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Mengeluh, Kualitas Informasi dan Pemulihan Layanan Terhadap Niat Pembelian Kembali Situs Online Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Menteng, Jakarta)

Tanggal Ujian Skripsi : 10-3-2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



(Dudi Permana, ST., MM., Ph.D)

Tanggal: 14-3-2017

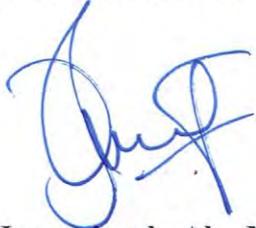


(Catur Widayati, SE., MM.)

Tanggal: 14-3-2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



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

Tanggal: 14-3-2017



(Dudi Permana, ST., MM., Ph.D)

Tanggal: 14-3-2017

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 Perilaku Mengeluh, Kualitas Informasi dan Pemulihan Layanan Terhadap Niat Pembelian Kembali Melalui Situs Online Lazada (Studi Kasus Pada Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Menteng, 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. Arisetyanto 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, 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 (Armada, Nia, Koncop, Makhmud, randi, Erica, Destya, Herlinda, Sugeng) yang selalu meberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk sahabat saya BTC (Armada, 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 masukkan 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

Robby Idrianto

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	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. <i>E-Commerce</i>	9
a. Definisi <i>E-Commerce</i>	9
2. Pengertian Niat Pembelian Kembali	10

a. Definisi Niat Pembelian Kembali.....	11
b. Indikator Niat Pembelian Kembali	11
3. Pengertian Perilaku Mengeluh	12
a.Indikator Perilaku Mengeluh.....	13
4. Pengertian Kualitas Informasi.....	13
a. Indikator Kualitas Informasi	14
5. Pengertian Pemulihan Layanan.....	16
a. Dimensi Pemulihan Layanan	17
6. Hubungan Antar Variabel	18
a. Hubungan Antar Perilaku Mengeluh Dengan Niat Pembelian Kembali.....	18
b. Hubungan Antar Kualitas Informasi Dengan Niat Pembelian Kembali.....	19
c. Hubungan Antar Pemulihan Layanan Dengan Niat Pembelian Kembali.....	19
7. Penelitian Terdahulu	20
B. Rerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	25
B. Desain Penelitian	25
C. Definisi dan Operasional Variabel	26

D. Pengukuran Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel.....	29
1. Populasi	29
2. Sampel Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Jenis Data Penelitian	31
H. Metode Analisis Data.....	32
1. IBM SPSS <i>Statistic 21</i>	32
a). Analisis Deskriptif	32
2. SEM - PLS.....	32
a). Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	33
b). Pengujian Model Struktur Atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)..	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lazada.....	35
B. Karakteristik Responden.....	36
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Di Lazada.....	36
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	38
C. Karakteristik Jawaban Responden.....	39
1. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Perilaku Mengeluh ..	39

2. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi ...	40
3. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Pemulihan Layanan .	41
4. Karakteristik Jawaban Responden Variabel Niat Pembelian Kembali	42
D. Metode Analisis Data: <i>Component Based Structure Equation</i>	
<i>Modeling</i>	43
1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	43
a). <i>Convergent Validity</i>	43
b). <i>Discriminant Validity</i>	47
c). <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	48
d). Uji Reliabilitas (<i>Composite Reliability</i>)	49
2. Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	50
a). Nilai R Square	50
b). Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	51
E. Pembahasan	53
1. Pengaruh Perilaku Mengeluh Terhadap Niat Pembelian Kembali	53
2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Niat Pembelian Kembali	54
3. Pengaruh Pemulihan Layanan Terhadap Niat Pembelian Kembali	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Data Grafik Pengguna Internet Indonesia.....	2
1.2 Tempat Belanja Online Favorit.....	4
1.3 Data Hasil Pra survei.....	5
3.1 Operasional Variabel.....	27
3.2 Instrumen Skala Likert.....	29
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Melakukan Pembelian Di Lazada	36
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja 3 Bulan Terakhir	38
4.5 <i>Descriptive Statistic</i> Perilaku Mengeluh.....	40
4.6 <i>Descriptive Statistic</i> Kualitas Informasi	40
4.7 <i>Descriptive Statistic</i> Pemulihan Layanan	41
4.8 <i>Descriptive Statistic</i> Niat Pembelian Kembali.....	42
4.9 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	45
4.10 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity (Modifikasi)</i>	46
4.11 Uji <i>Discriminant Validity</i> (Fornell-Larcker)	47
4.12 Hasil Pengujian <i>Average Extracted Variance (AVE)</i>	48
4.13 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	50
4.14 Nilai <i>R Square</i> Variabel Endogen.....	50
4.15 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	52

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
1.1 Pengguna Internet Di Indonesia Tahun 2013-2015	2
2.1 Rerangka Pemikiran	24
4.1 Hasil PLS <i>Algorithm</i>	44
4.2 Hasil PLS <i>Algorithm</i> (Modifikasi)	46
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	51



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Pra Survei.....	65
Lampiran 2 Kuesioner.....	66
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden	70
Lampiran 4 Hasil Karakteristik Jawaban Kuesioner Responden.....	71
Lampiran 5 Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Model)</i>	73
Lampiran 6 Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	76

