Model Kepuasan pada *Marketplace* : Pengaruh Faktor *Website Quality* dan *Perceived Value* terhadap Minat Pembelian Berulang di Tokopedia

SKRIPSI

NAMA : Adrian Firdaus

NIM : 43118010298

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

https://lib.mercubuana.ac.id/

Model Kepuasan pada *Marketplace* : Pengaruh Faktor *Website Quality* dan *Perceived Value* terhadap Minat Pembelian Berulang di Tokopedia

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1) Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana

NAMA : Adrian Firdaus
NIM : 43118010298

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022

https://lib.mercubuana.ac.id/

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	Adrian Firdaus
NIM	:	43118010298
Program Studi	:	S1 Manajemen
Judul Skripsi	:	Model Kepuasan pada Marketplace : Pengaruh Faktor Website Quality dan Perceived Value terhadap Minat Pembelian Berulang di Tokopedia
Tanggal Sidang	:	6 April 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.	Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 04221242

Please Scan QRCode to Verify

https://lib.mercubuana.ac.id/

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dalam Skripsi dibawah ini :

Judul	..	Model Kepuasan pada Marketplace : Pengaruh Faktor Website Quality dan Perceived Value terhadap Minat Pembelian Berulang di Tokopedia
Bentuk	..	Penelitian
Nama	..	Adrian Firdaus
	.	43118010298
Program	..	Sl Manajamen
Tanggal	..	25 Juni 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang diterapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Sl Manajemen Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 25 Juni 2021

(Adrian Firdaus)

https://lib.mercubuana.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh dari kualitas situs dan persepsi penilaian pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan Minat pembelian berulang pada *marketplace* Tokopedia. Data penelitian ini merupakan data primer yang didapat dari pengolahan data kuesioner yang diisi oleh konsumen yang telah bertransaksi di Tokopedia 1-2 kali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 108 responden dan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggukaan analisis *Partial Least Square* (PLS). Hasil temuan peneliti terdahulu menunjukkan bahwa kualitas situs dan persepsi penilaian pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Minat pembelian berulang. Selain itu kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif terhadap Minat pembelian berulang.

Kata kunci : Kualitas situs, Persepsi Penilaian Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Minat Beli Ulang

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of website quality and perceived value on customer satisfaction and repurchase intention in the Tokopedia marketplace. This research data is primary data obtained from processing questionnaire data filled out by consumers who have transacted at Tokopedia 1-2 times. The number of samples used as many as 108 respondents and the analysis technique used in this study is to use Partial Least Square (PLS) analysis. The findings of previous researchers indicate that website quality and perceived value have a positive and significant effect on customer satisfaction and repurchase intention. In addition, customer satisfaction also has a positive effect on repurchase intentions.

Keyword : *Website Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **"Model Kepuasan pada *Marketplace* : Pengaruh Faktor *Website Quality* dan *Perceived Value* terhadap Minat Pembelian Berulang di Tokopedia"** Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak terutama kepada Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat dalam mengarahkan penulis selama penyusunan proposal skrispi ini dari awal hingga akhir sehingga proposal ini dapat terselesaikan . Dan juga kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal skripsi ini Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang

https://lib.mercubuana.ac.id/

dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah untuk Bapak/Ibu. Aamiin.

5. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Orang tua saya yaitu Bapak dan Ibu,yang tak henti-hentinya berjuang dalam doa, dukungan, kasih sayang, dan motivasi baik itu materi, ataupun non materi. Dan untuk kakak, adik penulis yang selalu memberikan dukungannya dan doa, juga tidak lupa kepada seluruh keluarga besar penulis yang memberikan dorongan motivasi sehingga penulis dengan dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan usaha maksimal.
7. Zahra Annisa Putri yang tidak berhenti untuk memberikan semangat dan dorongan motivasi untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir serta apresiasi yang diberikan selama masa penulisan berlangsung.
8. Teman – teman Mercubrotherhood atas persaudaraan, persahabatan dan pertemanan yang di miliki, canda – tawa, duka – cita, doa dan semangat yang sudah kalian berikan selama ini.
9. Dan Terakhir, untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu, yang telah memberikan bantuan, doa, dan semangatnya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman dari penulis. Oleh karena itu, penulis

https://lib.mercubuana.ac.id/

menerima segala bentuk saran serta kritik yang dapat membangun dari seluruh pihak. Selain itu dengan kesadaran penuh penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekurangan pada proposal ini.

Akhir kata, penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain.

Jakarta, 25 Juni 2021

Adrian Firdaus

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
BAB 1 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian 14
1. Tujuan Penelitian 14
2. Kontribusi Penelitian 14
BAB II 16
KAJIAN PUSTAKA 16
A. Landasan Teori 16
1. Technology Acceptance Model (TAM) 16
2. *Repurchase Intetion* 17
3. Website Quality 22
4. Perceived Value 25
5. Customer Satisfaction 30
B. Penelitian Terdahulu 31
A. Kerangka Penelitian dan Pengembangan Hipotesis 37
1. Kerangka Penelitian 37
2. Hipotesis Penelitian 37
BAB III 42

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

METODE PENELITIAN 42
A. Waktu dan Tempat Penelitian 42
1. Waktu Penelitian 42
2. Tempat Penelitian 42
B. Desain Penelitian 42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel 43
D. Skala Pengukuran Variabel 45
E. Populasi dan Sampel 46
1. Populasi 46
2. Sampel 47
F. Metode Pengumpulan Data 48
G. Metode Analisis Data 49
1. Analisis Partial Least Square (PLS) 49
2. Langkah Pengujian Analisis PLS 50
BAB IV 53
HASIL DAN PEMBAHASAN 53
A. Analisa Deksriptif 53
1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian 53
B. Hasil Penelitian 54
1. Karakteristik Responden 54
2. Deskriptif Variabel 59
C. Uji Instrumen 64
1. Uji Validitas 64
2. Uji Reliabilitas 72
3. Hasil Pengujian Hipotesis (*Bootstrapping*) 75
4. Hasil Pengujian Blindfolding 78
5. Pembahasan Hasil Penelitian 78
BAB V 84
KESIMPULAN DAN SARAN 84
A. Kesimpulan 84
B. Saran 85

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

1. Saran Akademis 85
2. Saran Praktis 86
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 90

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet 1 2
Gambar 1.2 Top Brand Index Fase 2 2020 …….. 4
Gambar 1.3 Persaingan Toko Online di Indonesia …….. 6
Gambar 1.4 Hasil Pra Survey …… 12
Gambar 2.1 Framework Penelitian …… 37
Gambar 4.1 Rancangan Outer Model …….. ……. 64
Gambar 4.2 Hasil Output Diagram …… 65
Gambar 4.3 Hasil Output Diagram Modifikasi ……. 67
Gambar 4.4 Diagram Path ……. 76

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Faktor yang mempengaruhi kembali berbelanja 9
Table 1.2 Hasil Pra Survey 10
Table 2.1 Pengukuran Website Quality Menurut Jae lk Shin (2013) 24
Table 2.2 Penelitian Terdahulu 32
Table 3.1 Operasionalisasi Variabel 44
Table 3.2 Lima Alternatif Jawaban Responden 46
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 55
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 55
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 56
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan saat ini 57
Table 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan 58
Table 4.6 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarakan Variabel WQ 59
Table 4.7 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarakan Variabel PV 60
Table 4.8 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarakan Variabel CS 61
Table 4.9 Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarakan Variabel RI 63
Table 4.10 Hasil Pengujian Convergent Validity 66
Table 4.11 Hasil Output Diagram Modifikasi 67
Table 4.12 Hasil Output Average Variance Extracted (AVE) 68
Table 4.13 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) 69
Table 4.14 Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker) 70
Table 4.15 Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) 71
Table 4.16 Uji Reliabilitas 72
Table 4.17 R-Squared Coefficients 73
Table 4.18 F-Squared Coefficients 74
Table 4.19 Path Coefficients 76
Table 4.20 Predictie relevance 78

UNIVERSITAS MERCU BUANA

https://lib.mercubuana.ac.id/