

**PENGARUH CITRA MEREK, *E-SERVICE QUALITY* DAN
E-TRUST TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA
E-COMMERCE LAZADA
(Studi Kasus Pada Kalangan Mahasiswa Jakarta Barat)**

SKRIPSI



Nama : David Nabhan Kolis

NIM : 43117010323

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, *E-SERVICE QUALITY* DAN
E-TRUST TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA
E-COMMERCE LAZADA
(Studi Kasus Pada Kalangan Mahasiswa Jakarta Barat)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta

SKRIPSI



Nama : David Nabhan Kolis

NIM : 43117010323

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

i

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : David Nabhan Kolis

NIM : 43117010323

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Oktober 2023
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



David Nabhan Kolis

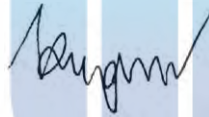
NIM: 43117010323

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : David Nabhan Kolis
NIM : 43117010323
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK, E-SERVICE QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA E-COMMERCE LAZADA (STUDI KASUS PADA KALANGAN MAHASISWA JAKARTA BARAT)
Tanggal Sidang : 31 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Priyono, S.E., ME

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233122



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek, *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Terhadap Minat Beli Ulang Pada *E-Commerce* Lazada (Studi Kasus Pada Kalangan Mahasiswa Jakarta Barat)”. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, S.E, M.E. selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dudi Permana, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dr. Eri Marlapa, MM. selaku Sekretaris Prodi S1 Manajemen.
6. Ibu Dr. Aldina Shiratina, SE, M.Si. selaku Sekretaris 2 Prodi S1 Manajemen.
7. Bapak Priyono, S.E, M.E. selaku Dosen Pembimbing
8. Ibu Dr. Aldina Shiratina, SE, M.Si.. Selaku Dosen Penguji 1.
9. Bapak Hamdan SE, MM Selaku Dosen Penguji 2.
10. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, yang

11. selalu mendoakan saya serta selalu memotivasi saya untuk mengerjakan proposal ini.
12. Seluruh teman – teman Manajemen S1 angkatan 2017 terima kasih atas segala dukungan dan doa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.



Jakarta, 31 Agustus 2023

David Nabhan Kolis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen.....	12
2. Minat Beli Ulang.....	17
3. Citra Merek	20
4. E-Service Quality	21
5. E-Trust.....	22
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
1. Hubungan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang.....	28
2. Hubungan E-Service Quality Terhadap Minat Beli Ulang	28
3. Hubungan <i>E-Trust</i> terhadap Minat Beli Ulang	28

D. Kerangka Konseptual.....	29
E. Hipotesis.....	29
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN.....	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian	30
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	31
1. Operasionalisasi Variabel.....	32
2. Skala Pengukuran Variabel	34
D. Populasi dan Sampel.....	35
1) Populasi	35
2) Sampel.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis Data	36
BAB IV.....	42
PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Penelitian.....	42
B. Uji Statistik Deskriptif.....	43
C. Deskriptif Jawaban Responden.....	45
D. Metode Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	49
1. Evaluasi Pengujian Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
2. Uji Validitas dan Reliabilitas (<i>Construct Validity & Reliability</i>).....	56
3. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	57
E. Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V	61
SIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Simpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Daftar 10 E-commerce di Indonesia.....	5
1.2	Jumlah Persentasi Kunjungan 2016-2021.....	7
1.3	Hasil Pra-survei.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu.....	24
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel.....	33
3.2	Instrumen Skala Likert.....	35
3.3	<i>Rule of Thumb Validitas Outer Model Reflektif.....</i>	38
3.4	<i>Rule of Thumb Realibilitas Outer Model Reflektif.....</i>	39
3.5	Ringkasan Kriteria Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2021	2
1.2	Jumlah Kunjungan ke <i>E-commerce</i> Lazada 2019.....	6
1.3	Jumlah Kunjungan ke <i>E-commerce</i> Lazada 2020.....	6
1.4	Jumlah Kunjungan ke <i>E-commerce</i> Lazada 2021.....	7
2.1	Gambar Kerangka Konseptual.....	29

