

**PENGARUH PENGALAMAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK CELANA
LEGGING PADA PENGGUNA *SHOPEE* DI TOKO UKI LADIES
FASHION**

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2025

**PENGARUH PENGALAMAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK CELANA
LEGGING PADA PENGGUNA *SHOPEE* DI TOKO UKI LADIES
FASHION**

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

Universitas Mercu Buana Jakarta



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Syauki

NIM : 43119110352

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2025



Ahmad Syauki

43119110352

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi			
Tgl. Efektif	25 September 2024				

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : AHMAD SYAUKI
NIM : 43119110352
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENGALAMAN, KEPERCAYAAN DAN KEAMANAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK CELANA LEGGING
PADA PENGGUNA SHOPEE DI TOKO UKI LADIES FASHION
Hasil Pengecekan Turnitin : 23%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **23%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 July 2025
Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Juli/28/0000000231/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Syauki
NIM : 43119110352
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman, Kepercayaan dan Keamanan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang Produk Celana Legging Pada Pengguna Shopee di Toko Uki Ladies Fashion
Tanggal Sidang : 11 Maret 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Janfry Sihite, S.E., MSM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA-03254955



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman, kepercayaan, dan keamanan terhadap keinginan untuk membeli kembali legging di kalangan konsumen Shopee di Toko Uki Ladies Fashion. Menguji teori-teori tentang bagaimana satu atau lebih variabel (variabel independen) mempengaruhi variabel lain (variabel dependen) merupakan tujuan dari pendekatan penelitian kausal. Sebuah kuesioner dengan skala Likert digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam studi ini. Oleh karena itu, 100 pengguna Shopee yang merupakan konsumen Uki Ladies Fashion membentuk ukuran sampel studi ini. Dalam penelitian ini, pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan software Partial Least Square (Smart-PLS) versi 3.0, dan analisis data dilakukan dengan pendekatan *Component-Based atau Variance Structural Equation Modeling*. Model alternatif untuk SEM berbasis kovarians adalah *PLS Partial Least Square*. Temuan studi menunjukkan bahwa variabel niat pembelian ulang secara signifikan dipengaruhi secara positif oleh pengalaman, kepercayaan, dan keamanan.

Kata Kunci : Pengalaman, Kepercayaan, Keamanan Pelanggan dan Niat Beli Ulang



ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of experience, trust, and security on the intention to repurchase leggings among Shopee consumers at Uki Ladies Fashion Store. Testing theories about how one or more independent variables affect another variable (the dependent variable) is the goal of the causal research approach. A Likert scale questionnaire was used to measure each variable in this study. Therefore, 100 Shopee users who are Uki Ladies Fashion consumers formed the sample size of this study. In this research, data management was conducted using Partial Least Square (Smart-PLS) version 3.0, and data analysis was performed using the Component-Based or Variance Structural Equation Modeling approach. The alternative model for covariance-based SEM is Partial Least Square. The findings of the study indicate that the intention to repurchase is significantly positively influenced by experience, trust, and security.

Keywords: Experience, Trust, Customer Security and Repurchase Intention



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengalaman, Kepercayaan dan Keamanan Pelanggan terhadap Niat Beli Ulang Produk Celana Legging pada Pengguna *Shopee* di Toko Uki Ladies Fashion ”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan penulisan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Janfry Sihite, MSM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Prof. Dr. Andi Ardiansyah M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dudi Permana, Ph. D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Azkiya Rahim, S.Gz, Selaku Kakak Kandung saya yang telah membantu dan mengajari saya dalam mengerjakan skripsi.

6. Seluruh dosen yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
7. Terima kasih kepada kedua Orang Tua saya tercinta dengan kasih sayang yang tak terhingga dan support yang tiada henti dalam memberikan do'a dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
8. Terima Kasih kepada dosen-dosen Pengajar dan juga Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sangat baik dalam memberikan pengetahuan dan membantu melayani para mahasiswa.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan seluruh impian kita.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki 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. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2024

(Ahmad Syauki)

NIM : 43119110352

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
LEMBAR HASIL PENGECEKAN PLAGIASI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 17
A. Kajian Pustaka	17
1. Pembelian Ulang	17
2. Pengalaman Pelanggan	20
3. Kepercayaan Pelanggan	22
4. Keamanan	25
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Hubungan Antar Variabel	35
D. Kerangka Pemikiran	39
 BAB III METODE PENELITIAN	 42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42

1. Waktu Penelitian	42
2. Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
1. Definisi Variabel	43
2. Definisi Operasional Variabel	45
D. Skala Pengukuran Variabel	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian	49
1. Populasi	49
2. Sampel Penelitian	50
F. Teknik Pengumpulan Data	51
G. Metode Analisis Data	53
a. Evaluasi Measurement Model (Outer Model)	54
b. Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Deskripsi Objek Penelitian	58
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
2. Deskriptif Responden	58
3. Statistik Deskriptif	63
B. Uji Kualitas Data Instrumen Penelitian	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	71
C. Analisis <i>Partial Least Square</i>	72
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran Evaluasi (<i>Outer Model</i>)	72
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	78
D. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. Pengaruh Pengalaman terhadap Niat Beli Ulang	81
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Beli Ulang	83
3. Pengaruh Keamanan terhadap Niat Beli Ulang	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	98



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan	7
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survey	10
Tabel 1. 3 Fenomena Kepuasan Konsumen	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	46
Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert	49
Tabel 4. 1 Jumlah Responden berdasarkan Daerah	59
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 3 Usia Responden	60
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden	62
Tabel 4. 6 Deskriptif Statistik Pengalaman (X1)	63
Tabel 4. 7 Deskriptif Statistik Kepercayaan (X2)	64
Tabel 4. 8 Deskriptif Statistik Keamanan (X3)	65
Tabel 4. 9 Deskriptif Statistik Niat Beli Ulang (Y1)	66
Tabel 4. 10 Factor Loading Pre Test	68
Tabel 4. 11 Factor Loading Post Test	70
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	72
Tabel 4. 13 Pengujian Validitas.	73
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Cross Loading	75
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	77
Tabel 4. 16 Ringkasan Hasil Goodness of Fit Model	78

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengunjung Situs E-Commerce	1
Gambar 1. 2 Persentase Usaha E-commerce 2021	3
Gambar 1. 3 Kendala Usaha E-Commerce 2021	3
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	40
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 4. 2 Usia Responden	61
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	62
Gambar 4. 4 Latar Belakang Pekerjaan Responden	63
Gambar 4. 5 Hasil Kalkulasi Model SEM PLS Pre Test	68
Gambar 4. 6 Hasil Kalkulasi Model SEM PLS setelah direvisi	71
Gambar 4. 7 Hasil Pengujian Validitas Konvergen	74
Gambar 4. 8 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	98
Lampiran 3 Hasil Pengujian Kuesioner	107
Lampiran 4 Hasil Uji Model Pengukuran	119
Lampiran 5 Hasil Uji Pengukuran inner Model	124
Lampiran 6 Data Penjualan Setelah Penelitian	125

