

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada perilaku belanja online di Semarang)

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat S1
Program Studi Manajemen**



Disusun Oleh :

Nismar Arnyla

30401511832

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada perilaku belanja online di Semarang)

Disusun Oleh :

Nismar Arnyla

30401511832

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke hadapan
sidang panitia ujian usulan penelitian

Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 4 September 2019

Pembimbing,



Dra. Sri Ayuni, MSi

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada perilaku belanja online di Semarang)

**Disusun Oleh :
Nismar Arnyla
30401511832**

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 05 Juli 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



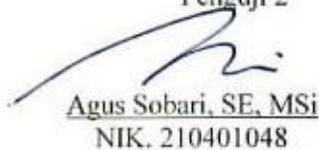
Dra. Sri Ayuni, MSi
NIK. 220493036

Penguji 1



Drs. Moch Zulfah, MM
NIK. 210486011

Penguji 2



Agus Sobari, SE, MSi
NIK. 210401048

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Tanggal 05 Juli 2019



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM
NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nismar Arnyla
NIM : 30401511832
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING dan diajukan untuk diuji pada tanggal 26 April 2019, adalah karya saya sendiri.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari penulis lain, yang saya akui seolah olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal yang disebutkan diatas baik secara sengaja maupun tidak disengaja, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi dari pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 04 September 2019

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Ayuni,MSi

Yang memberi pernyataan,



Nismar Arnyla

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: NISMAR ARNYLA
NIM	: 30401511832
Program Studi	: MANAJEMEN
Fakultas	: EKONOMI
Alamat Asal	: DESA BANGUN GALIH RT. 02/RW. 04, KECAMATAN KRAMAT KABUPATEN TEGAL, JAWA TENGAH
No. HP / Email	: 085923287938 / arnyla12@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi*~~ dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA PERILAKU BELANJA ONLINE DI SEMARANG)

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 02 Oktober 2019
Yang menyatakan,


NISMAR ARNYLA

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Man jadda wajada”

Artinya : Siapa yang bersungguh-sungguh maka akan berhasil.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dan panutan saya dalam segala tindakan dan langkah hidup.

kupersembahkan karyaku kepada orang yang selalu mendukung dan memotivasiku menyelesaikan skripsi ini.

Terlebih yaitu untuk Bapak dan ibuku tercinta, yang selalu menjadi motivator dalam setiap langkah hidupku, yang selalu setia mendoakanku dan menjagaku sampai kini. Tak lupa kakak dan adikku tersayang serta para sahabat-sahabatku yang telah mendukung dan mendoakanku dalam mengerjakan tugas akhir ini.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe and analyze the influence of Trust, service quality, and customer satisfaction on repurchasing interest. The population used is consumers in Semarang who have repurchased marketplace sites. The sample selection technique uses purposive sampling. The sample used in this study was 100 respondents who shop through the marketplace site. The analysis technique in this study is the validity test, reliability test, classic assumption test, and hypothesis testing using SPSS 22. The results of this study indicate that trust, and service quality, have a positive and significant effect on customer satisfaction. Trust, service quality, and customer satisfaction have a positive and significant effect on buying interest. Customer satisfaction is an intervening variable between trust in repurchasing interest. Customer satisfaction is an intervening variable between service quality and interest in repurchasing.

Keywords: *Trust, Service Quality, Customer Satisfaction, and Interest in Repurchasing.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan dan menganalisis pengaruh Kepercayaan, Kualitas layanan, dan Kepuasan pelanggan terhadap Minat beli ulang. Populasi yang digunakan adalah konsumen di Semarang yang pernah melakukan pembelian ulang pada situs marketplace. Teknik pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang berbelanja melalui situs marketplace. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, dan Kualitas layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Kepercayaan, kualitas layanan, dan Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat beli ulang. Kepuasan pelanggan merupakan variabel intervening antara kepercayaan terhadap Minat beli ulang. Kepuasan pelanggan merupakan variabel intervening antara Kualitas layanan terhadap Minat beli ulang.

Kata kunci : Kepercayaan, Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, dan Minat beli ulang.

INTISARI

Penelitian ini membahas tentang analisis pengaruh kepercayaan, kualitas layanan, terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Kepercayaan merupakan elemen penting dalam berbelanja, seseorang akan berbelanja terhadap suatu toko apabila konsumen tersebut yakin terhadap penjualnya dan melalui situs apa ia berbelanja.. Kualitas layanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi ekspektasi konsumennya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakesesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa. Minat beli ulang merupakan kecenderungan konsumen dalam melakukan pembelian ulang pada satu penjual atau toko yang sudah ia percayai dalam berbelanja. Berdasarkan pada kajian pustaka yang mendalam dan kritis maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “peran kepercayaan, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan mempengaruhi minat beli ulang” kemudian pertanyaan penelitian yang muncul adalah (a) Bagaimana pengaruh antara kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan (b) Bagaimana pengaruh antara kepercayaan, kualitas layanna, dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian ulang pada situs marketplace. Teknik pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang berbelanja di situs marketplace. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, dan uji

hipotesis dengan menggunakan SPSS 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa Kepercayaan, dan Kualitas layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan. Kepercayaan, kualitas layanan, dan Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat beli ulang.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan usulan penelitian skripsi yang berjudul **ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING** (Studi pada perilaku belanja online di Semarang). Usulan Penelitian Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyelesaian usulan penelitian ini penulis tidak bekerja sendiri dan tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Ibu Dra. Sri Ayuni, MSi selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan, mengampu, dan memberikan motivasi, saran – saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat tersusun.
2. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE., MM., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang sekaligus dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan, mengampu, dan memberikan motivasi, saran – saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat tersusun.

3. Kedua orang tua, Bapak Mukhrodi dan Ibu Muyasaroh yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis agar selalu semangat dan pantang menyerah dalam menyusun usulan penelitian skripsi ini.
 4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
 5. Kakak dan Adik tercinta penulis Akhmad Ghozali Amrullah dan Ahmad Ferdy Maulana yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan masukannya kepada penulis.
 6. Teman dan sahabat terdekat Nofiaatun Jannah, Aenoor Rofieq, Luthfi Tristiyani, Muhammad Zakariya, Mahbub Muhammad, M Ali Subkhan, dan M Ubaedillah yang telah banyak memberikan bantuan baik dalam bentuk semangat, doa, maupun saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
 7. Seluruh teman – teman manajemen angkatan tahun 2015 Unissula, terima kasih atas doa, motivasi, dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini.
 8. Kepada seluruh pihak dan teman – teman penulis lainnya yang tidak disebutkan namanya satu – persatu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.
- Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dalam materi maupun

tata cara penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan usulan penelitian skripsi ini di masa yang akan datang. Semoga usulan penelitian skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya.

Semarang, 24 Mei 2019

Penulis,

Nismar Arnyla