

***THE ROLE OF TRUST AND ATTITUDE TOWARD MOBILE SHOPPING***

***TO BOOST REPURCHASE INTENTION***

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Mencapai derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Annissa Aprilia Sari  
NIM : 30401612086**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**

**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**THE ROLE OF TRUST AND ATTITUDE TOWARD MOBILE SHOPPING  
TO BOOST REPURCHASE INTENTION**

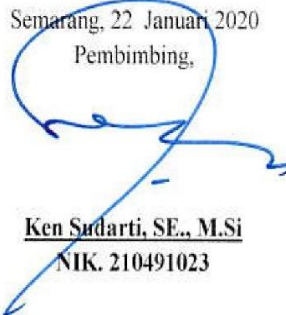
**Disusun oleh :**

**Annissa Aprilia Sari**

**Nim : 30401612086**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 22 Januari 2020  
Pembimbing,

  
**Ken Sudarti, SE., M.Si**  
**NIK. 210491023**

**THE ROLE TRUST AND ATTITUDE TOWARD MOBILE SHOPPING  
TO BOOST REPURCHASE INTENTION**

**Di susun Oleh :  
Annisa Aprilia Sari  
Nim : 30401612086**

Telah di pertahankan di depan penguji  
Pada Tanggal 03 Februari 2020

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing**


**Penguji**



**Ken Sudarti, SE., M.Si  
NIK. 210491023**





**Dr. H. Moch Zulfa, MM  
NIK. 210486011**



**Dr. H. Asvhari, SE., MM  
NIK. 210491022**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi Tanggal 3 Februari 2020

Ketua Program Studi Manajemen



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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annissa Aprilia Sari  
NIM : 30401612086  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung


Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*The role of trust and attitude toward mobile shopping to boost repurchase intention*" dan diajukan untuk diuji pada Januari, 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi 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 atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan oranglain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi saya yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan oranglain yang seolah-olah tulisan saya. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas di batalkan.

Semarang, 22 Januari 2020

Dosen Pembimbing

  
Ken Sudarti, SE., M.Si  
NIK. 210491023

Menyatakan dan membuat pernyataan  
  
Annissa Aprilia Sari  
NIM. 30401612086

## **INTISARI**

Telah diketahui bahwa generasi millennial merupakan salah satu penggerak ekonomi digital terbesar di Indonesia. Generasi yang memiliki intensitas penggunaan smartphone yang tinggi hingga enam jam per hari untuk menjalankan aktivitas chatting, jejaring social, hingga pembelian layanan jasa dan barang secara online. Pembelian secara online dengan sebuah platform yang mudah untuk digunakan dan belanja dapat lebih efisien, maka sebuah platform bisnis dapat membangun sebuah platform yang dapat di percaya dan membuat individu dapat terhibur.

Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu generasi millennial di daerah Jawa Tengah yang aktif menggunakan mobile shopping dan jumlahnya tidak diketahui. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling, yaitu menggunakan karakteristik tertentu dalam menentukan sampel. Karakteristik dalam penelitian ini yaitu berusia 21-30 tahun, dan lama nya penggunaan mobile shopping minimal 3 kali. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 146 responden. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah uji regresi dengan menggunakan SPSS versi 23.

Berdasarkan pengujian hipotesis studi ini dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa perceived usefulness dan perceived enjoyment benar-benar menjadi prediktor penting pada attitude toward mobile shopping dan perceived usefulness terhadap trust for platform. Kemudian trust for platform dan attitude toward mobile shopping juga dapat memperkuat hubungan antara perceived usefulness dan perceived enjoyment

terhadap repurchase intention. Dengan demikian variabel intervening yang diajukan sebagai solusi mengatasi kesenjangan penelitian dalam relasi perceived usefulness, perceived enjoyment, trust for platform, serta attitude toward mobile shopping adalah tepat.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan taufiq, hidayah, rahmat serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tanpa ada halangan dan kendala yang cukup berarti. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada beliau Baginda Rasulullah SAW, semoga kita mendapatkan syafaatnya dihari kiamat nanti. Penelitian dengan judul *“The role trust and attitude toward mobile shopping to boost repurchase intention”* Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini, antara lain kepada:

1. Ibu. Hj. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
2. Ibu. Ken Sudarti, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi, saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi dapat tersusun dengan baik.
3. Bapak Dr. Hendar, SE., M.Si., selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi Unissula, dan juga selaku pembimbing excellent class di konsentrasi marketing.

4. Bapak. Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
5. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis
6. Orang tua penulis, Bapak Sugiri dan Ibu Sulin terimakasih atas semua dukungan serta doa, semangat dan kasih sayang yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dan dapat menyelesaikan Pendidikan S1 di Universitas Islam Sultan Agung
7. Kakak penulis, Frangky Juni Antiko, dan Fitriyana yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.
8. Seluruh teman-teman civitas akademika Unissula, khususnya teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Angkatan Tahun 2016 yang berkenaan berbagi pengalaman yang tidak terlupakan.
9. Ibu Lisna Wati Harahap yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan selalu menghibur Nisa, dan juga doa untuk keberhasilan Nisa. Terima kasih atas kasih sayang ibu.
10. Sahabat shalehah (Arsi Anggraeni, dan Lathifatusy Syifa) atas kebersamaan dan candatawa, dan dukungannya.
11. Sahabat ciwi (Alvianty, Lala, Adira, Aisyah, Angen, Ani, Puspa) atas kebersamaan dan dukungannya.



12. Sahabat marina Excellent class 2016 atas pertemanan nya dari semester 3 sampai sekarang yang tak kunjung bosan untuk dukungannya serta kebersamaan nya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan juga jauh dari apa yang diharapkan. Oleh karena itu, sapaan kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Dengan penuh kerendahan hati, seperti apapun adanya skripsi ini, penulis berharap keberadaannya dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis pribadi dan para pembaca pada umumnya, *amin ya Rabbal 'alamin*.

Semarang, 22 Januari 2020

Penulis

Annissa Aprilia Sari

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*"LIFE IS CHOICE" (Nisa Prili)*

Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua orangtua saya yang telah mendoakan, membantu, memotivasi, serta membimbing dengan setulus hati. Kakak-kakak saya, saudara, sahabat dan juga teman-teman yang selalu mensupport saya sampai saat ini.