



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di *E-commerce* Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi Menara Internusa)**

I'in Surya Dewi

191500219

Dosen Pembimbing

Dr Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan  
Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di  
E-commerce Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi  
Menara Internusa)

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh :  
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**I'in Surya Dewi**  
**191500219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di E-commerce Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi Menara Internusa)

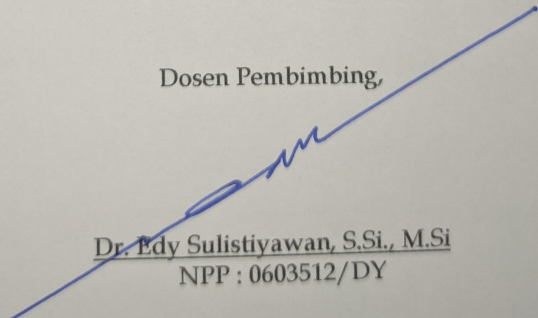
### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : I'in Surya Dewi
- b. NIM : 191500219
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 03 Juli 2023

Dosen Pembimbing,

  
Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP : 0603512/DY

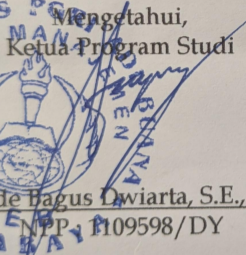
## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di E-commerce Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi Menara Internusa)


### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : I'in Surya Dewi
- b. NIM : 191500219
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat Email : [iinsuryad@gmail.com](mailto:iinsuryad@gmail.com)

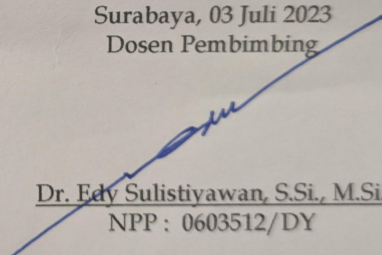
Mengetahui,  
Ketua Program Studi



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NPP : 1109598/DY



Surabaya, 03 Juli 2023  
Dosen Pembimbing




Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si.  
NPP : 0603512/DY

Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP : 0709494/DY



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I'in Surya Dewi

NIM : 191500219

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di E-commerce Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi Menara Internusa)" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2023/2024 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 4 September 2023

Mahasiswa



I'in Surya Dewi

191500219



## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di E-commerce Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi Menara Internusa)

Nama : I'in Surya Dewi

NIM : 191500219

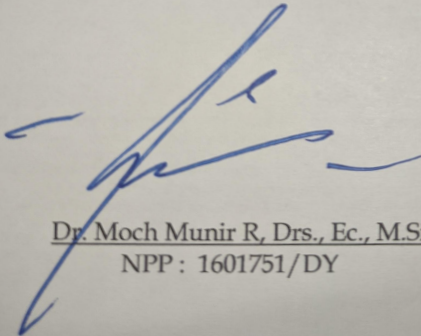
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Senin

Tanggal : 17 Juli

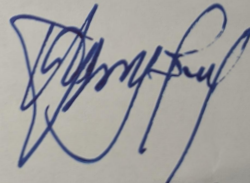
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Moch Munir R, Drs., Ec., M.Si.,  
NPP : 1601751/DY

Penguji II



Siti Samsiyah, S.E., M.M  
NPP : 1511749/DY

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di E-commerce Shopee (Studi kasus pada karyawan PT Bumi Menara Internusa)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini bisa berguna untuk penulis selanjutnya.

Mulai dari penyusunan skripsi ini adalah berkat adanya bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Maka dikesempatan ini dengan penuh hormat, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., MPD, MSM sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M sebagai ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
4. Bapak Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberi mimbingan, pengarahan, dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang

telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.

6. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa terhadap penulis sampai penulis bisa menyelesaikan penelitian ini..

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunan mohon kritik dan saean untuk menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 03 Juli 2023

Penulis



## **MOTTO**

Kepada Allah (Tuhan) adalah kembalinya kamu, kamu semua, dan Dia akan memberi tahu kamu tentang apa yang biasa kamu lakukan." (QS. Al-Ma'idah: 105)

## ABSTRAK

Dalam era digital seperti saat ini, e-commerce menjadi salah satu platform yang sangat populer di kalangan masyarakat. Shopee adalah salah satu e-commerce yang menjadi pilihan banyak orang untuk berbelanja online. Namun, keberhasilan suatu bisnis e-commerce tidak hanya ditentukan oleh produk yang dijual, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap platform tersebut. Artikel ini akan membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang di e-commerce Shopee pada karyawan PT Bumi Menara Internusa. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang pengambilan datanya dengan menyebarkan angket/koesioner ke karyawan PT Bumi Menara Internusa dengan teknik non-probability sampling sebagai teknik pengambilan sampelnya yang jumlahnya sebesar 200 responden. 1). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli ulang. 2). Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. 3). Kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. 4) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Minat Beli Ulang

## **ABSTRACT**

*In today's digital era, e-commerce has become a very popular platform among the public. Shopee is an e-commerce that is the choice of many people to shop online. However, the success of an e-commerce business is not only determined by the products sold, but also by the quality of service and consumer trust in the platform. This article will discuss the effect of service quality, product quality, and consumer trust on repurchasing interest in e-commerce Shopee for employees of PT Bumi Menara Internusa. The method in this study used quantitative research where data collection was carried out by distributing questionnaires to employees of PT Bumi Menara Internusa using a non-probability sampling technique as a sampling technique with a total of 200 respondents. 1). Service quality has a significant and positive effect on repurchase intention. 2). Product quality has a positive and significant effect on repurchase intention. 3). Consumer trust has a positive effect on repurchase intention. 4) The results of this study indicate that Service Quality, Product Quality, Consumer Trust have a significant and positive effect on repurchase intention.*

*Keywords : Service Quality, Product Quality, Consumer Trust, Repurchase Intention*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Pemasaran.....	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Kualitas Produk.....	19
2.2.4 Kepercayaan Konsumen.....	24
2.2.5 Minat Beli Ulang.....	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	30
2.4 Hipotesis .....	31
2.4.1 Kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada <i>E-commerce</i> Shopee .....	32
2.4.2 Kualitas produk terhadap minat beli ulang pada <i>E-commerce</i> Shopee.....	32
2.4.3 Kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang pada <i>E-commerce</i> Shopee .....	33

2.4.4 Kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang pada <i>E- commerce</i> Shopee	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.2.1 Populasi.....	36
3.2.2 Sampel.....	37
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.3.1 Jenis Data .....	38
3.3.2 Sumber Data .....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1 Alat Pengumpulan Data .....	39
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	40
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	41
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5.1 Variabel Penelitian .....	41
3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....	42
3.6 Teknik Analisis Data .....	44
3.6.1 Uji Instrumen.....	45
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
3.6.5 Uji Hipotesis .....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum .....	54
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan .....	54

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	54
4.2.1 Karakteristik Responden .....	55
4.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	56
4.3 Analisis Data Penelitian.....	70
4.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	82
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	83
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.3.3.4 Uji Autokorelasi .....	85
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	86
4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	87
4.3.5 Uji Hipotesis .....	89
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang .91	
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	92
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	92
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) Kepercayaan Konsumen ( $X_3$ ) dan Minat Beli Ulang ( $Y$ ).....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	94
5.1 Simpulan .....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Awal Survei Tempat Belanja Online .....	2
Tabel 3. 1 Instrumen Skala Likert.....	40
Tabel 3. 2 Kriteria Reliabilitas Suatu Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4. 3 Frekuensi.....	56
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	
Indikator Keandalan .....	57
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	
Indikator Daya Tanggap.....	57
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	
Indikator Jaminan.....	58
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	
Indikator Empati .....	59
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	
Indikator Bukti Fisik .....	60
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	
Indikator Daya Tahan.....	61
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	
Indikator Kesesuaian .....	62
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	
Indikator Keandalan .....	62
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	
Indikator Kemudahan digunakan dan diperbaiki .....	63
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Konsumen(X3)	
Indikator Kemampuan .....	64
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Konsumen(X3)	
Indikator Integritas .....	65
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan Konsumen(X3)	
Indikator Kebaikan Hati .....	66
Tabel 4. 16 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang (Y)	
Indikator Minat Transaksional.....	67
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang (Y)	
Indikator Minat Referensial .....	68
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang (Y)	
Indikator Minat Preferensial .....	69



Tabel 4. 19 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang (Y)	
Indikator Minat Transaksional.....	69
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	71
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	71
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	72
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	72
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	73
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	73
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	74
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	75
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	75
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X3).....	76
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X3).....	76
Tabel 4. 31 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X3).....	77
Tabel 4. 32 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y) .....	77
Tabel 4. 33 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y) .....	78
Tabel 4. 34 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y) .....	79
Tabel 4. 35 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang (Y) .....	79
Tabel 4. 36 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	80
Tabel 4. 37 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2) .....	81
Tabel 4. 39 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen (X3) .....	81
Tabel 4. 40 Hasil Uji Reliabilitas Minat Beli Ulang (Y).....	82
Tabel 4. 41 Hasil Uji Normalitas .....	82
Tabel 4. 42 Hasil Uji Multikolinieritas .....	84
Tabel 4. 43 Hasil Uji Autokorelasi.....	85
Tabel 4. 44 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	86
Tabel 4. 45 Hasil Pengujian R Square .....	88
Tabel 4. 46 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	88
Tabel 4. 47 Hasil Uji t (Parsial) .....	89
Tabel 4. 48 Hasil Uji F Simultan .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian .....	36
Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas .....	85

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Berita Bimbingan Skripsi.....	102
Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian .....	103
Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian.....	104
Lampiran 4 : Daftar Hadir Ujian Proposal.....	105
Lampiran 5 : Berita Acara Proposal.....	106
Lampiran 6 : Surat Pengantar Plagiasi .....	107
Lampiran 7 : Format Revisi Skripsi .....	108
Lampiran 8 : Koesioner Penelitian.....	110
Lampiran 9 : Tabulasi Data Jawaban Responden.....	118
Lampiran 10 : Rekapitulasi Data.....	162
Lampiran 11 : Output Data SPSS .....	170
Lampiran 12 : Pengisian Koesioner .....	219
Lampiran 13 : Foto Bersama Karyawan .....	220