

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *E-SERVICE QUALITY*,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG *E-COMMERCE* LAZADA  
(Studi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



**SKRIPSI**

Oleh :

**Rismawati  
1802010123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *E-SERVICE QUALITY*,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG *E-COMMERCE* LAZADA**

**(Studi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**



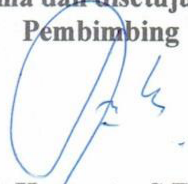
**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen

Oleh :

**Rismawati**  
**1802010123**

**Diterima dan disetujui oleh :  
Pembimbing**



**Totok Haryanto, S.E., MM**  
**NIP/NIK. 2160729**

..

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Rismawati  
NIM : 1802010123  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, *E-service Quality*,  
Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Kepercayaan  
terhadap Minat Beli Ulang *E-commerce* Lazada (Studi  
Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

## DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, S.E., MM

Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji R, S.E., M.Si

Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 15 Agustus 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si  
NIP/NIK 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rismawati  
NIM : 1802010123  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 15 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



**Rismawati**  
**1802010123**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rismawati  
NIM : 1802010123  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Produk, *E-service Quality*, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang *E-commerce* Lazada (Studi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhamandiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 15 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Rismawati

## **MOTTO**

**“Jangan takut akan kegelapan karena tak jauh darimu ada cahaya”**

**“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”**

**(QS. Al Insyirah ayat 6)**



## PERSEMBAHAN



**Saya persembahkan skripsi ini kepada :**

Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya serta kemudahan yang telah Engkau berikan dalam menyelesaikan tugas skripsi saya dengan segala kekurangannya. Dengan penuh kerendahan hati penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis. Untuk kedua orang tua saya yang paling berharga dalam hidup saya Bapak Tarto dan Ibu Suryati, terimakasih karena bapak dan ibu selalu menjaga dan memberikan dukungan serta semangat. Adiku tercinta Inayah Tus Saedah yang memberikan doa dan dukungannya. Semoga Allah membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Aamiin.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada masa penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya mampu untuk terus berusaha dan bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
2. Ns., Dr. Jebul Suroso, M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Drs. Suyoto, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
5. Totok Haryanto, S.E., MM selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dra. Tri Septin Muji R, S.E., M.Si selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

8. Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik Manajemen 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah yang telah membimbing dan mengarahkan mengenai perkuliahan saya dari awal hingga akhir belajar di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
9. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
10. Bapak Tarto dan Ibu Suryati selaku orang tua saya telah memberikan bantuan dukungan, motivasi, doa dan materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Adikku, Inayah Tus Saedah yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Iwan Nur Apandi selaku pasangan saya yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Dini, Tya, Alifia, Sabila, Arvina, Rindhi, Faedatul, Meli, Amanatul, Agsa dan teman-teman Manajemen selaku teman seperjuangan saya yang selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan ketika saya menghadapi kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan serta doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mensupport saya selama ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 15 Agustus 2022

Penulis,



Rismawati

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *E-SERVICE QUALITY*,  
KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI, DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG *E-COMMERCE* LAZADA  
(Studi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto)**

**Rismawati<sup>1</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[rismawt30@gmail.com](mailto:rismawt30@gmail.com)

**Totok Haryanto<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk, *e-service quality*, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kepercayaan terhadap minat beli ulang *E-commerce* Lazada. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang pernah melakukan pembelian melalui *E-commerce* Lazada minimal satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel 110 responden dengan beberapa kriteria yang telah ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk, *e-service quality*, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap minat beli ulang. Sedangkan untuk variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, *e-service quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kemudahan penggunaan aplikasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : Kualitas Produk, *E-service Quality*, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, Kepercayaan dan Minat Beli Ulang

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, E-SERVICE QUALITY,  
EASE OF APPLICATION USE, AND TRUST ON LAZADA E-  
COMMERCE REPURCHASE INTENTION  
(Study on Purwokerto Muhammadiyah University Students)**

**Rismawati<sup>1</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[rismawt30@gmail.com](mailto:rismawt30@gmail.com)

**Totok Haryanto<sup>2</sup>**

Faculty of Economics and Business  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of product quality, e-service quality, ease of use of applications, and trust on Lazada's e-commerce repurchase intention. The population of this research is Muhammadiyah University Purwokerto students who have made a purchase through Lazada E-commerce at least once. The sampling technique used was non-probability sampling with purposive sampling method. The number of samples is 110 respondents with several criteria that have been determinate. Collecting data using a questionnaire. The results of the regression analysis show that simultaneously product quality, e-service quality, ease of use of applications, and trust have a positive and significant effect on repurchase intention. Furthermore, product quality partially has a positive and significant effect on repurchase intention, e-service quality partially has a positive effect and significant to repurchase intention, partial ease of use of the application has no positive and significant effect on repurchase intention, trust partially has a positive and significant effect on repurchase intention.*

**Keywords:** *Product Quality, E-service Quality, Ease of Use Of The Application, Trust and Repurchase Intention*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang Masalah .....	1
B.Perumusan Masalah .....	9
C.Pembatasan Masalah .....	9
D.Tujuan Penelitian .....	10
E.Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A.Landasan Teori.....	13
B.Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
C.Kerangka Pemikiran.....	34
D.Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A.Jenis Penelitian.....	41
B.Populasi dan Sampel .....	42
C.Sumber Data.....	45

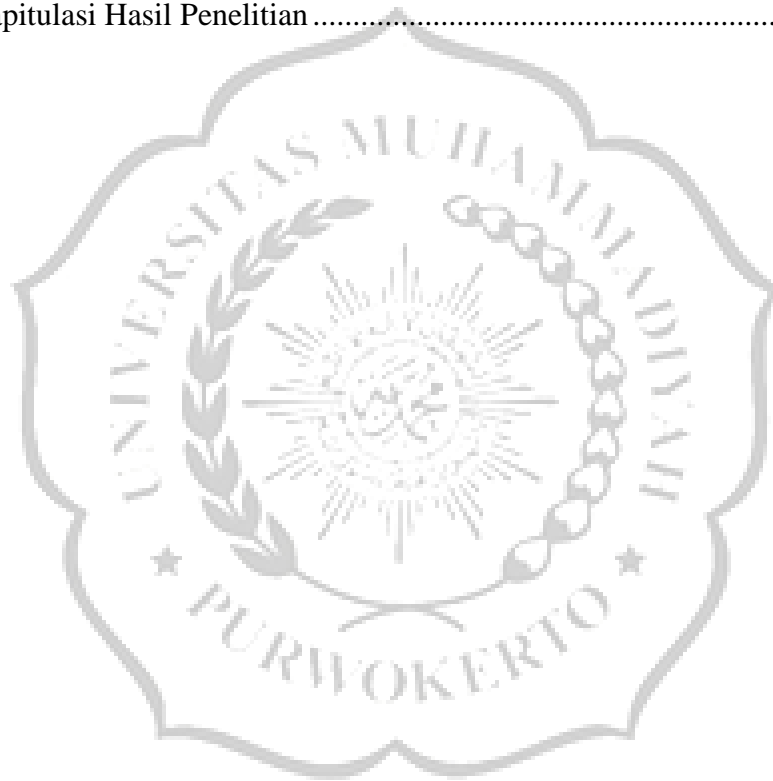
D.Teknik Pengumpulan Data.....	45
E.Variabel Penelitian .....	46
F.Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	46
G.Metode Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A.Hasil Penelitian .....	59
B.Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	87
C.Pembahasan.....	87
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
A.Simpulan .....	93
B.Keterbatasan.....	94
C.Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>



## DAFTAR TABEL

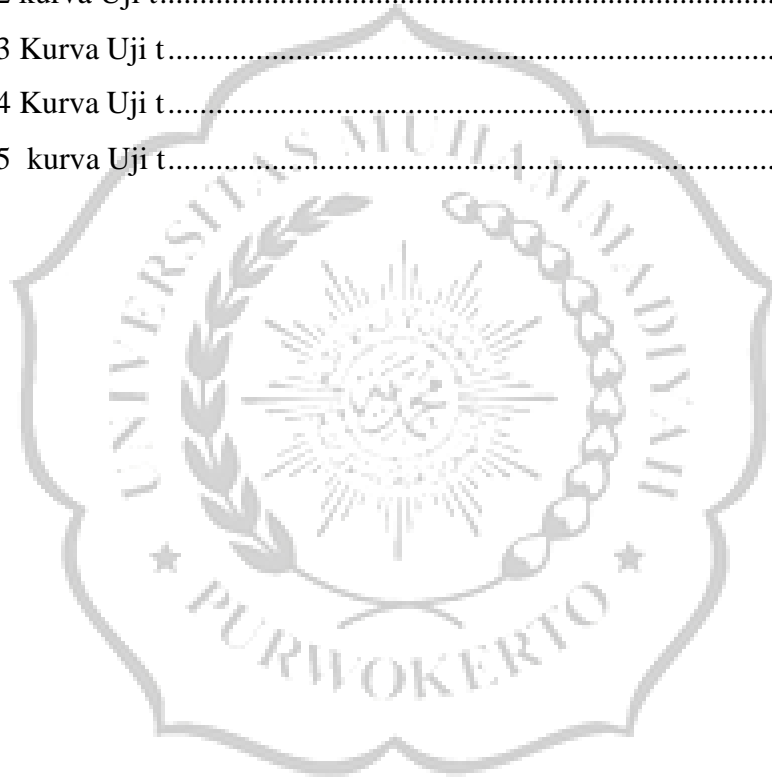
Tabel 1.1	Data Pengunjung <i>e-commerce</i> di Indonesia periode 2018 – 2020 (dalam jutaan Rupiah) .....	2
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1	Populasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Purwokerto .....	42
Tabel 3.2	Contoh Ukuran Sampel .....	44
Tabel 3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kualitas Produk (X1) .....	47
Tabel 3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel <i>e-service quality</i> (X2) .....	47
Tabel 3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3) .....	48
Tabel 3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Kepercayaan (X4) .....	48
Tabel 3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Minat Beli Ulang (Y) .....	49
Tabel 4.1	<i>Response rate</i> .....	60
Tabel 4.2	Data responden berdasarkan NIM ( Nomor Induk Mahasiswa) .....	61
Tabel 4.3	Data responden berdasarkan fakultas .....	61
Tabel 4.4	Data responden berdasarkan uang saku (per bulan).....	62
Tabel 4.5	Data responden jenis kelamin .....	63
Tabel 4.6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang (Y).....	64
Tabel 4.7	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk (X1).....	65
Tabel 4.8	Hasil Analisis Statistik Deskriptif <i>E-service Quality</i> (X2) .....	67
Tabel 4.9	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X3).....	68
Tabel 4.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan (X4).....	69
Tabel 4.11	Hasil uji validitas variabel kualitas produk .....	71
Tabel 4.12	Hasil uji validitas variabel <i>e-service quality</i> .....	72
Tabel 4.13	Hasil uji validitas variabel kemudahan penggunaan aplikasi.....	72
Tabel 4.14	Hasil uji validitas variabel kepercayaan .....	73

Tabel 4.15 Hasil uji validitas variabel minat beli ulang .....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas .....	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikoleniaritas .....	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	77
Tabel 4.20 Uji Regresi Linear Berganda .....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
Tabel 4.22 Uji Simulatan (Uji F) .....	82
Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 3.1 Uji F Hipotesis Pertama.....	54
Gambar 3.2. Uji t Hipotesis Kedua .....	55
Gambar 3.3. Uji t Hipotesis Ketiga .....	56
Gambar 3.4. Uji t Hipotesis Keempat .....	57
Gambar 3.4. Uji t Hipotesis Kelima .....	58
Gambar 4.1 kurva Uji F.....	83
Gambar 4.2 kurva Uji t.....	85
Gambar 4.3 Kurva Uji t.....	85
Gambar 4.4 Kurva Uji t.....	86
Gambar 4.5 kurva Uji t.....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : kuesioner.....	103
Lampiran 2 : Data Responden.....	109
Lampiran 3 : <i>Response Rate</i> .....	118
Lampiran 4 : Data Hasil Kuesioner.....	119
Lampiran 5 : Uji Karakteristik Responden .....	134
Lampiran 6 : Analisis Statistik Deskriptif.....	136
Lampiran 7 : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	138
Lampiran 8 : Uji Asumsi Klasik .....	143
Lampiran 9 : Uji Regresi Linear Berganda.....	144
Lampiran 10 : Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	144
Lampiran 11 : Uji Simultan (Uji F).....	145
Lampiran 12 : Uji Parsial (Uji t) .....	145
Lampiran 13 : r tabel .....	146
Lampiran 14 : t tabel .....	148
Lampiran 15 : F tabel .....	149

