

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh karya ini merupakan hasil perbuatan plagiatisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 17 Mei 2018

**TATMA INNAH**  
NIM. 141401605

## ABSTRAK

**Tatma Innah**, NIM. 141401605, Judul Skripsi: **Pengaruh Iklan dan *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada Pengguna *Marketplace* Tokopedia.**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana pengaruh Iklan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Marketplace* Tokopedia? 2). Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Marketplace* Tokopedia? 3). Bagaimana pengaruh Iklan dan *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Marketplace* Tokopedia?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1). Mengetahui bagaimana pengaruh Iklan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Marketplace* Tokopedia. 2). Mengetahui bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Marketplace* Tokopedia. 3). Mengetahui bagaimana pengaruh Iklan dan *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna *Marketplace* Tokopedia.

Penelitian ini dilaksanakan pada pengguna *Marketplace* Tokopedia di Provinsi Banten, dengan jumlah populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti, maka jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden, penentuan sampel ini digunakan dengan mengacu pada teori Roscoe. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner dan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Iklan terhadap *Repurchase Intention* dengan hasil  $t$  hitung  $5.106 > t$  tabel  $1.984$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Terdapat pengaruh yang signifikan antara *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* dengan hasil  $t$  hitung  $5.874 > t$  tabel  $1.984$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ . Terdapat pengaruh yang signifikan antara Iklan dan *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* secara bersama-sama (simultan), dengan hasil  $F$  hitung  $47.232 > F$  tabel  $3.09$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$ .

**Kata Kunci:** Iklan, *E-Service Quality*, *Repurchase Intention*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar  
Perihal : **Pengajuan Munaqasah  
a.n Tatma Innah  
NIM: 141401605**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN SMH Banten

di-  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Tatma Innah, NIM: 141401605** yang berjudul **Pengaruh Iklan dan E- Service Quality terhadap Repurchase Intention pada Pengguna Marketplace Tokopedia** telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Serang, Mei 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**  
NIP. 19740307 200212 1 004

**Di'amah Fitriyyah, M.Pd.**  
NIP.19870306 201503 2 003

# PERSETUJUAN

**PENGARUH IKLAN DAN *E- SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA *MARKETPLACE*  
**TOKOPEDIA****

Oleh:

**TATMA INNAH**

NIM. 141401605

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**

NIP. 19740307 200212 1 004

**Di'amah Fitriyyah, M.Pd.**

NIP.19870306 201503 2 003

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Ketua Jurusan

Ekonomi Syariah,

**Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI.**

NIP. 19640212 199103 2 003

**Hadi Peristiwo, M.M.**

NIP. 19811103 201101 1 004

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Tatma Innah**, NIM: 141401605 yang berjudul: **Pengaruh Iklan dan *E-Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* pada Pengguna Marketplace Tokopedia**, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada tanggal 24 Juli 2018. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syari’ah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Serang, Juli 2018

### Sidang Munaqosyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,

**Dr. Itang, M.Ag.**

NIP. 19710804 199803 1 003

Penguji I

**Surahman, M.E.**

NKP. 19810911 201503 1 003

Anggota

Penguji II

**Drs. Irsal Dt. Gindo Dirajo, M.M.**

NIP.19531105 197803 1 001

Pembimbing I,

**Havid Risyanto, M.Sc.**

NIP. 19851025 201503 1 005

Pembimbing II,

**Dr. Budi Sudrajat, MA.**

NIP. 19740307 200212 1 004

**Di’amah Fitriyyah, M.Pd.**

NIP.19870306 201503 2 003

## PERSEMBAHAN

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang yang sangat kusayangi,

**Almarhum Bapakku Tercinta**, sebagai tanda bakti dan hormat yang tak terhingga kupersembahkan karya ini untukmu yang selalu mengorbankan segala cara hanya untuk memberikan pendidikan yang layak untuk anak-anakmu. *Allahummaghfilahu Warhamhu Waafihi Wafuanhu.*

**Ibuku Tersayang**, sebagai tanda bakti dan rasa kasih yang tak terhingga kupersembahkan karya ini untukmu yang selalu mencurahkan rasa sayangnya hanya untuk anak-anakmu dan menghabiskan waktumu untuk mendidik kami.

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya, Allah Maha Penyayang kepadamu.*

*(Q.S. An-Nisa: 29)<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'anul Karim* (Bandung: Al-Hambra, 2014), 83.

## **RIWAYAT HIDUP**

Peneliti bernama Tatma Innah yang lahir di Serang, 20 Juni 1996. Orang tua peneliti bernama Bapak H. Nurul Huda dan Ibu Hj. Hapsah. Pendidikan formal yang telah ditempuh peneliti adalah sebagai berikut:

1. SDN Cibeber II lulus tahun 2008,
2. MTS Daar El-Qolam lulus tahun 2011,
3. SMA Daar El-Qolam lulus tahun 2014, dan
4. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Ekonomi Syariah tahun 2018.

Selama menjadi mahasiswa peneliti juga aktif dalam organisasi internal maupun eksternal kampus, yaitu:

1. Himpunan Mahasiswa Islam (HMI) Komisariat Fasei tahun 2014,
2. Dewan Mahasiswa (DEMA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tahun 2016, dan
3. Dewan Mahasiswa (DEMA) UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten tahun 2017.