

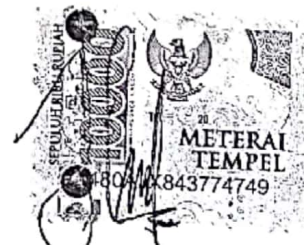
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 30 Mei 2022



Rusnawati

NIM: 151401706

ABSTRAK

Nama : Rusnawati, Nim : 151401706 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Situs Jual Beli Online Shopee (studi pada Mahasiswa UIN SMH Banten).

Seiring dengan berjalannya waktu rasa takut dan keraguan pelanggan untuk berbelanja secara *online* pun hilang dengan adanya testimonial pelanggan lain saat berbelanja secara *online* di tempat tersebut. Seperti pada *e-commerce* Shopee yang saat ini menjadi *platform* belanja pilihan pertama 73%), diikuti oleh Tokopedia (54%), Lazada (51%) dan Instagram(50%).²

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah pokok sebagai berikut: (1) Bagaimana pengaruh tingkat kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang? (2) Seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang.

Adapun tujuan penelitian yaitu: (1) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data berupa kuantitatif.

Hasil penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan dan kepercayaan terhadap minat beli ulang dilihat dari hasil thitung variabel manfaat (X1) adalah 5,658 dan thitung pada variabel tantangan (X2) adalah 4,458. Pengujian ini menggunakan dua arah dan tingkat signifikan 5% atau 0,05 dengan hasil tabel sebesar 1,984723. Jadi didapatkan nilai thitung dari variabel kepuasan(X1) dan kepercayaan (X2) > ttabel 1,984723 dan nilai signifikan X1 dan X2 sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata Kunci : kepuasan konsumen shopee, kepercayaan konsumen shopee, minat beli ulang konsumen shopee.



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

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

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas
Perihal	: Pengajuan Ujian Munaqasyah a.n Rusnawati NIM:151401706	Ekonomi Dan Bisnis Islam Di_ Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Rusnawati, NIM. 151401706** dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Di Situs Jual Beli Online Shopee (studi pada Mahasiswa UIN SMH Banten).”** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan Skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 30 Mei 2022

Pembimbing I,

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si
NIP.19640212199103 2 003

Pembimbing II,

Zenno Noeralamsyah, M.E.I
NIP.19840417201801 1 001

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN DI SITUS JUAL BELI ONLINE
SHOPEE**

(Studi pada Mahasiswa UIN SMH Banten)

Oleh:

RUSNAWATI

NIM: 151401706

Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si

NIP.19640212199103 2 003

Pembimbing II,

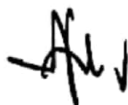


Zenno Noeralamsyah, M.E.I

NIP. 19840417201801 1 001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam,**



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si

NIP.19640212199103 2 003

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah,



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 19740822200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Rusnawati NIM : 151401706 yang berjudul : **“Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Situs Jual Beli Online Shopee (studi pada Mahasiswa UIN SMH Banten)”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 07 Juli 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 7 Juni 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si

NIP.19640212199103 2 003

Anggota-anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Farhan Firdaus, S.Hum.M.Pd

NIP. 199103302020121003

Penguji I



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak

NIP.19740822200501 2 003

Pembimbing I



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. Si

NIP.19640212199103 2 003

Penguji II



Elsa, M.Ak

NIP. 198510062019032011

Pembimbing II



Zenno Noeralamsyah, M.E.I

NIP. 19840417201801 1 001

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi-Mu, Ya Allah...

Atas segala nikmat dan rahmat yang telah engkau
anugerahkan didalam hidupku.

Tercurah selalu shalawat serta salamku padamu,
Baginda Nabi Muhammad Shalallah 'Alaihi Wassalam
atas suri tauladanmu yang luhur.

Ayahanda H.Ramlan (alm) dan Ibunda Hj Faujah (almh)

Terimakasih untuk kedua orangtua ku yang sudah
membesarkanku dan selalu mengiringi langkahku
dimanapun aku berada.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.

Aamiin...

MOTTO

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan; [QS. ASY SYUARA 26:183

RIWAYAT HIDUP

Rusrawati lahir di Kabupaten Tangerang tepatnya di Kp. Pasir Al-amin RT/RW 005/002 Desa Kresek Kecamatan Kresek pada tanggal 06 Agustus 1997. Penulis adalah anak terakhir dari pasangan Bapak H.Ramlan (alm) dan Ibu Faujah (almh).

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu SDN Kresek I lulus pada tahun 2009, SMPI Al-Falah Lulus pada tahun 2012, MA Tarbiyatul Muhtadiin lulus pada tahun 2015. Kemudian pada tahun 2015 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Jurusan Ekonomi Syariah.

Selama perkuliahan penulis aktif berorganisasi, penulis mengikuti organisasi eksternal yaitu Himpunan Mahasiswa Tangerang (HIMATA) Banten Raya Komisariat UIN SMH Banten sebagai Ketua Bidang Pemberdayaan Aparatur Organisasi (PAO) pada tahun 2017-2018, Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Komisariat UIN SMH Banten sebagai Ketua Bidang Kesarifan pada tahun 2017-2018 dan juga pernah menjabat sebagai Bendahara Umum di Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Cabang Serang pada tahun 2019-2021.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya bagi Allah SWT, yang telah memberikan taufik, hidayah serta inayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah SAW, kerabat, para sahabat serta para pengikutnya yang setia hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Syariah dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Sekaligus Pembimbing 1 yang sudah

memberikan arahan, bimbingan serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Zenno Noeralamsyah, M.E.I. selaku Pembimbing II yang sudah memberikan arahan, bimbingan serta saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak Dan Ibu Elsa, M.Ak. sebagai Penguji I dan II yang sudah menguji, membimbing dan mengarahkan serta memberi saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang mengajar dan mendidik penulis selama berproses perkuliahan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
7. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis selama duduk dibangku perkuliahan.
8. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu mensupport dan mendoakan penulis.
9. Kepada keluarga besar Himpunan Mahasiswa Tangerang Banten Raya (HIMATA BTR) yang telah memberikan banyak pelajaran di luar dari segala yang saya pelajari dibangku perkuliahan.

10. Kepada keluarga besar Gerakan Mahasiswa Nasional Indonesia (GMNI) Cabang Serang yang telah membuka pikiran saya untuk melihat segala bentuk penindasan yang ada Indonesia.
11. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah ikut membantu dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
12. Serta seluruh keluarga besar Ekonomi Syariah B 2015, dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu, yang sudah banyak membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
13. Beberapa orang yang telah menorehkan luka dan trauma batin, yang sempat menghambat penulisan skripsi ini. Hingga akhirnya saat ini penulis bisa melangkah jauh lebih hebat.

Atas segala bentuk dukungan, arahan, bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT, membalasnya dengan keberkahan serta pahala yang berlimpah. Aamiin.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya
dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 30 Mei 2022

Penulis,



Rusnawati

NIM: 151401706

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
LEMBAR MOTTO	vii
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	18
C. Batasan Masalah	18
D. Rumusan Masalah	18
E. Tujuan Penelitian	19
F. Manfaat Penelitian	19
G. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	20
H. Kerangka Pemikiran	28
I. Hipotesis Penelitian	30
J. Sistematika Pembahasan	32

BAB II LANDASAN TEORI	34
A. Kajian Teori	34
1. Kepuasan Konsumen	34
a) Definisi Kepuasan Konsumen	34
b) Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	36
c) Indikator Kepuasan Konsumen	37
2. Kepercayaan Konsumen	38
a) Definisi Kepercayaan Konsumen	38
b) Elemen Penting Kepercayaan Konsumen	39
c) Dimensi Kepercayaan	40
d) Indikator Kepercayaan Konsumen	42
3. Minat Beli Ulang	42
a) Definisi Minat Beli Ulang	42
b) Faktor yang mempengaruhi Minat Beli Ulang	43
c) Indikator Minat Pembelian Ulang	45
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 47
A. Wilayah Penelitian	47
B. Populasi dan Sampel	47
C. Jenis Penelitian	48
D. Sumber Data yang digunakan	49
E. Teknik pengumpulan Data	49

1. Observasi (Pengamatan)	50
2. Kuesioner	50
3. Dokumentasi	51
F. Operasional Variabel Penelitian	52
G. Teknis Analisis Data	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Realibilitas	60
H. Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Multikoloneritas	62
3. Uji Heterokedastisitas	62
4. Uji Hipotesis	63
5. Analisis Regresi Linear Berganda	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
B. Gambaran Umum Responden	67
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
2. Responden Berdasarkan Usia	69
C. Analisis Data	70
1. Uji Validitas	70
2. Uji Realiabilitas	72
3. Uji Asumsi Klasik	74
a) Uji Normalitas	74
b) Uji Multikoloneritas	76
c) Uji Heterokedastisitas	78

4. Uji Regresi Linear Berganda	79
5. Uji Hipotesis	81
a) Uji t (Parsial)	81
b) Uji f (simultan)	82
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	52
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan (X_1)	70
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_2)	71
Tabel 4.5. Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	72
Tabel 4.6. Hasil Uji Realiabilitas Validitas Kepuasan	73
Tabel 4.7. Hasil Uji Realiabilitas Validitas Kepercayaan	73
Tabel 4.8. Hasil Uji Realiabilitas Validitas Minat Beli Ulang	74
Tabel 4.9. Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov Test	75
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikoloneritas	77
Tabel 4.11. Hasil Uji Heterokedastisitas	78
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	79
Tabel 4.13 Hasil Uji T (parsial).....	81
Tabel 4.14. Hasil Uji F (simultan)	82
Tabel 4.15 Model Koefisien Determinansi (R_2)	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1. Grafik Normalitas	76