

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA
MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI



Oleh :

Intan Regita Cahyani

NPM :19610144

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA
MASYARAKATKOTA BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Skripsi**

**OLEH
INTAN REGITA CAHYANI
NPM. 19610144**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Sprighill, Kota Bandar Lampung yang berjumlah 140 orang yang aktif menggunakan Shopee. Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Sovlin dengan margin eror 5%, diperoleh sampel sebanyak 50. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan wawancara dan kuesioner. analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, uji homogenitas, Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode Kausal Step dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.0. Kualitas pelayanan, Kualitas Produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung. Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pengguna Shopee pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Minat Beli Ulang dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to find out whether service quality and product quality affect repurchase intention with customer satisfaction as the intervening variable. This type of research conducted in research is to use quantitative research. The population in this study were Sprighill residents, Bandar Lampung City, totaling 140 people who actively use Shopee. Determining the number of samples using the Sovlin formula with an error margin of 5%, a sample of 50 was obtained. The data collection technique used was interviews and questionnaires. data analysis used included validity test, reliability test, normality test, linearity test, homogeneity test. Data analysis in this study used Regression Analysis of Mediating Variables with the Causal Step Method with the help of the SPSS version 25.0 application. Service quality, product quality has a positive and significant impact on customer satisfaction with Shopee users in the Bandar Lampung City Community. Product Quality, Service Quality have a positive and significant impact on the repurchase intention of Shopee users in the Bandar Lampung City Community. Customer satisfaction has a positive and significant influence on the repurchase intention of Shopee users in the Bandar Lampung City Community.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Repurchase Interest and Customer Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

**SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING
PADA MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG**

INTAN REGITA CAHYANI

NPM. 19610144

Telah di setujui oleh :

Dosen Pembimbing I



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 020076001

Dosen Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

Mengetahui,

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG

INTAN REGITA CAHYANI

NPM: 19610144

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 12 September 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji



Ratmono S.E., M.M. , Ketua Penguji
NIDN. 0220076001



Nani Septiana, S.E., M.M. , Sekertaris
NIDN. 0220098901



Dr. Febriyanto, S.E., M.M. , Penguji
NIDN. 0223027901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis




H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

HALAMAN MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(Qs. Ar-Ruum:60)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit, jadi jangan menyerah”

(Joko Widodo)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadi dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan “

(Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbi alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah aku lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang aku sayangi dan berarti dalam hidupku:

1. Kedua orang tua tercinta dan tersayang untuk Ibu Siti Zahro dan Bapak Adi Supriadi saya berterimakasih sebanyak-banyaknya atas cinta, dan kasih sayang yang telah diberikan. Terimakasih atas segala pengorbanan kerja keras dan waktu yang diberikan semoga Allah membalas segala hal kebaikan dan memudahkan jalan kebahagiaan dunia dan akhirat.
2. Untuk Adikku Muhammad Fadli, terimakasih atas segala doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucap syukur juga untuk adikku yang masih di dalam kandungan Ibu, terimakasih sudah hadir diantara hangatnya keluarga kami.
3. Suamiku tersayang Puma Lesmana, terimakasih sudah menemani jalannya skripsi ini sampai akhir, motivasi, doa dukungan dan cinta mu menjadi semangatku menyelesaikan skripsi ini. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu maupun materi. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala kesedihan mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
4. Sahabat tersayang Untuk Devita Febrianti, Reni Setiawati, Desy Fitria Ramadhani terimakasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga sejak awal pertemuan kita dibangku perkuliahan yang selalu member dukungan dan bersedia mendengar keluh kesahku. Serta Rumah Singgah yang menjadi penambah semangatku dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro Skripsi ini saya persembahkan untuk Almamater tercinta Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang pengguna E-Commerce Shopee dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variable Intervening Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung.**

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Nani Septiana, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dengan memberikan kritik dan saran sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini.
5. Ratmono, S.E., M.M., selaku Pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini yang telah berjasa terhadap penulis, dari segi waktu, tenaga, dan ilmu serta memberikan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Serta seluruh tenaga usaha (TU) Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kemudahan dalam persiapan berkas-berkas selama perkuliahan.
7. Seluruh dosen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Metro.

8. Orangtua penulis yang telah memberikan doa,dukungan baik motivasi atau secara materi, dan selalu mengingatkan penulis untuk bijak menggunakan uang serta mengingatkan kesehatan penulis.
9. Adik yang telah banyak mendukung selama pengerjaan skripsi dan selalu meluangkan waktu untuk member semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teman seperjuangan kuliah penulis yang telah mendukung penulis untuk semangat dan yakin dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Teman-temanyang tidak bias penulis ucapkan yang telah mendukung dan doa yang telah diberikan.Semoga semua amal dan kebaikan mereka dicatat sebagai amalan terbaik Allah swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun. Semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini bias bermanfaat bagi semua pihak.

Demikian penghantar proposal skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca.Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam proposal skripsi ini.Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini.Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih.

Metro, Januari 2023



Intan Regita Cahyani
NPM. 19610144

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Regita Cahyani

NPM : 19610144

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Pengguna E-Commerce Shopee Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung”** adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat karya orang lain, merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan program S1 pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro:

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pertanyaan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas.

Metro, 12 September 2023



Intan Regita Cahyani
NPM.19610144



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 643/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : INTAN REGITA CAHYANI
NPM : 19610144
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABLE INTERVENING PADA MASYARAKAT KOTA BANDAR LAMPUNG

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 18 September 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>)	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN LITERATUR	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Manajemen Bisnis	11
2. Kualitas Pelayanan.....	11
3. Kualitas Produk	15
4. Minat Beli Ulang	18
5. Kepuasan Pelanggan	20
B. Penelitian Relevan	23
C. Kerangka Pemikiran	25

D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Desain Penelitian	29
1. Jenis Penelitian	29
2. Objek Penelitian	30
B. Tahapan Penelitian	30
1. Teknik Sampling	31
C. Definisi Operasional Variable	31
1. Variable Independen	32
2. Variable Dependen	33
D. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Kuesioner	35
E. Instrumen Penelitian	35
F. Tehnik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	41
1. Sejarah Perusahaan	41
2. Fungsi Perusahaan Shopee	42
3. Struktur Organisasi Shopee	44
B. Hasil Penelitian	44
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	47
2. Distribusi Frekuensi Data	54
3. Tehnik Analisis Data	62
4. Uji Hipotesis	69
C. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Hasil Data Empiris Mengenai Layanan Shopee.....	5
Tabel 2. Hasil Data Empiris Mengenai Kualitas Produk Shopee	6
Tabel 3. Hasil Data Empiris Mengenai Minat Beli Ulang Shopee	7
Tabel 4. Hasil Data Empiris Mengenai Kepuasan Pelanggan Shopee.....	8
Tabel 5. Penelitian Relevan	23
Tabel 6. Kisi-Kisi Kuesioner	34
Tabel 7. Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner	35
Tabel 8. Uji Reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan	45
Tabel 9. Uji Reliabilitas kuesioner kualitas produk	46
Tabel 10. Uji Reliabilitas kuesioner minat beli ulang	46
Tabel 11. Uji Reliabilitas kuesioner kepuasan pelanggan	46
Tabel 12. Jenis Kelamin	47
Tabel 13. Karakteristik responden menurut pekerjaan	47
Tabel 14. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan	49
Tabel 15. Distribusi frekuensi kualitas produk.....	51
Tabel 16. Distribusi frekuensi minat beli ulang	52
Tabel 17. Distribusi frekuensi kepuasan pelanggan	54
Tabel 18. Hasil pengujian Normalitas (X1) terhadap (Y)	55
Tabel 19. Hasil pengujian Normalitas (X2) terhadap (Y).....	56
Tabel 20. Hasil pengujian Normalitas (Z) terhadap (Y).....	57
Tabel 21. Hasil Uji Linieritas X1 terhadap Y	59
Tabel 22. Hasil Uji Linieritas X2 terhadap Y	59
Tabel 23. Hasil Uji Linieritas Z terhadap Y	60
Tabel 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 25. Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 26. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 27. Hasil Uji T	63
Tabel 28. Hasil Uji F	64
Tabel 29. Hasil Uji R ² Koefisien Determinasi	64
Tabel 30. Hasil Uji Regresi Variable mediasi dengan metode kausal step	65
Tabel 31. Hasil Uji Regresi Variable mediasi dengan metode kausal step	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Alasan menyukai Shopee	3
Gambar 2. Fasilitas pelayanan Shopee	4
Gambar 3. Kerangka pemikiran	28
Gambar 4. Histogram deskripsi data variable kualitas pelayanan	50
Gambar 5. Histogram deskripsi data variable kualitas produk	51
Gambar 6. Histogram deskripsi data variable minat beli ulang	53
Gambar 7. Histogram deskripsi data variable kepuasan pelanggan	54
Gambar 8. Diagram P Plot Variable Kualitas pelayanan (X1)	56
Gambar 9. Diagram P Plot Variable Kualitas Produk (X2).....	57
Gambar 10. Diagram P Plot Variable Kepuasan Pelanggan (Z)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuesioner penelitian	76
Lampiran 2.Hasil Kuesioner penelitian	84
Lampiran 3. Uji Validitas	91
Lampiran 4.Uji Reliabilitas	95
Lampiran 5.Uji Normalitas	96
Lampiran 6.Uji Linieritas	99
Lampiran 7.Uji Heteroskedastisitas	100
Lampiran 8. Uji Hipotesis	101
Lampiran 9. Tabel Hasil skor Kuesioner penelitian	104
Lampiran 10. R tabel.....	106
Lampiran 11. T table	108
Lampiran 12. F tabel	110