

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA NIAT BELI  
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Tokopedia)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Yosafat Nicho Baptista**

**NPM : 17 03 23434**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2024**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA NIAT BELI  
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Tokopedia)**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)**

**Pada Program Studi Manajemen**

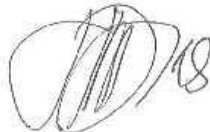
**Disusun oleh:**

**Yosafat Nicho Baptista**

**NPM : 17 03 23434**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**



**Th. Diah Wiliastuti, S.E., M.Si.**

**Juni 2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA NIAT BELI  
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi pada Tokopedia)**

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

**Yosafat Nicho Baptista**

**NPM: 170323434**

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji  
pada tanggal 5 Juli 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen


**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Martinus Parnawa Putranta, MBA., Ph.D.**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Th. Diah Widiastuti, S.E., M.Si.**

  
**Debora Wintriarsi Handoko, SE., MM., MSc**

**Yogyakarta, 5 Juli 2024  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

  
**Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc. IB, Ph. D.**

  
**FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA NIAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi pada Tokopedia)**

Bener-bener hasil karya sendiri. Pernyataan ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan dan ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam caatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi Sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juni 2024

Yang menyatakan



Yosafat Nicho Baptista

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur bagi Tuhan Yesus Kristus atas segala oleh karena berkat dan anugerah-Nya yang tak berkesudahan, serta kemurahan dan kasih setia yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas layanan Website Pada Niat Beli Ulang yang Dimediasi Kepuasan pelanggan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memprtoleh gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Univeritas Atma Jata Yogyakarta.

Terdapat kesulitan yang dialami penulis dalam proses pembuatan skripsi, adanya pandemi Covid-19 di Indonesia membuat adanya sedikit hambatan dan mengalami beberapa kendala. Naman dengan adanya dukungan, kekuatan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan tersusunnya skripsi ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghormatan kepada pihak-pihak yang yang mempunyai peran dan membantu penulis menyelesaikan skripsi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasha kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberikan berkat, kemuliaan, dan mujizatNya sepanjang hidup penulis, terkhusus selama perkuliahan hingga proses menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala teguran dan peringatan yang selalu diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Th. Diah Widiastuti, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan memerikan arahan dan bimbingan dalam

proses penyusunan skripsi, juga dorongan semangat yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

3. Orang tua saya, bapak Bawana Sujarwanta dan ibu Theresia Kristanti, berkat ajaran mereka dari saya kecil yang membuat saya mampu melewati setiap kendala sejak awal kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.

Adik-adik saya, Yosephine Alodya Anindya Karla dan Yericho Kenzo Sebastian, yang memberikan semangat dan lelucon sehingga penulis dapat tertawa saat menyelesaikan skripsi.

Keluarga besar saya, kakung Nawilan, uti Sri Hartini, tante, om, dan saudara sepupu yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu.

4. Ibu (mending) Prof, Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik dan dosen pembimbing awal penulisan skripsi. Yang sudah berbagi cerita, canda, dan tawa serti member saran kepada penulis.

5. Teman-teman Joglo Mbah Nawi (Arif Tongfang, Hanif, Icong, Yusuf) tak pernah berhenti memberi lelucon yang meredakan *stress*. Dan selalu menyemangati dan memberi motivasi selama penulis mengerjakan skripsi ini.

6. Karyawan Bintang Timur Group, yang terus member semangat, motivasi dan hiburan selama menyelesaikan skripsi ini.

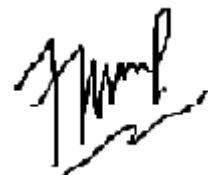
7. Teman-teman tongkrongan yang selalu menghibur dan member semangat saat penulis merasa jenuh saat menyelesaikan skripsi.

8. Teman-teman Skripsi Selalu Terdepan (Devish, Lola, Bryan, Jeje, Paulo) yang telah member semangat dan membatu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 fakultas nisnis dan ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membatu penulis saat masa perkuliahan.
10. Segala pihak yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu yang sudah member bantuan, motivasi, doa dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Demikian skripsi ini dibuat dengan sebaik-baiknya. Apabila terdapat kekurangan maka diharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi yang saya buat dapat mempunyai manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Juni 2024

Penulis



Yosafat Nicho Baaptista



**MOTTO**

**Serahkan Segala perbuatanmu kepada  
Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu**

**(Amsal 16:3)**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
MOTTO .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
Abstrak.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	9
2.1 Kualitas Layanan Website.....	9
2.2 Kemudahan Pemahaman .....	10
2.3 Kemudahan Penggunaan .....	11
2.4 Kemudahan Pemesanan.....	12
2.5 Kegunaan Informasi .....	13
2.6 Keamanan dan Privasi .....	13
2.7 Desain Situs Web .....	15
2.8 Navigasi.....	16
2.9 Kostumisasi .....	18

2.10 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.11 Niat Beli Ulang.....	20
2.12 Penelitian Terdahulu.....	21
2.13 Model Penelitian.....	26
2.14 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.14.1 Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.14.2 Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Niat Beli Ulang.....	28
2.14.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	28
2.14.4 Kepuasan Pelanggan Memediasi Antara Kualitas Layanan Website dan Niat Pembelian Ulang .....	30
<b>BAB III .....</b>	<b>32</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Objek, Subjek dan Wilayah Penelitian.....	32
3.2 Desain Penelitian.....	32
3.3 Data dan Sumber Data.....	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.5 Metode Pengambilan Sampel .....	34
3.6 Definisi Operasional.....	35
3.7 Metode Pengujian Instrumen.....	40
3.8 Metode Analisis Data .....	43
3.9. Uji Statistik Simultan (Uji F) .....	44
3.10 Uji Statistik Parsial (Uji t).....	45
3.11 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
3.12 Analisis Linier Sederhana.....	46
3.13 Analisis Linier Berganda .....	46
3.14 Uji Sobel.....	47
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Pengantar .....	49
4.2 Analisis Profil Responden .....	50
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	50

4.2 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2 3 Profil Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	51
4.2 4 Profil Responden Berdasarkan Transaksi di Tokopedia Dalam 1 Tahun Terakhir.....	52
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Di Tokopedia 1 Tahun Terakhir .....	53
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
4.4 Analisis Regresi Sederhana .....	63
4.4.1 Uji Regresi Simultan (uji F).....	63
4.4.2 Uji Regresi Parsial (uji t) .....	64
4.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.5.1 Uji Regresi Simultan (uji F).....	65
4.5.2 Uji Regresi Parsial (uji t) .....	65
4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66
4.6 Analisis Path.....	66
4.6.1 Pengaruh Tidak Langsung Antara Kualitas Layanan Website Terhadap Niat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi.....	66
4.7 Pembahasan .....	67
4.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pelanggan. 67	
4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Niat Beli Ulang.....	69
4.7.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	70
4.7.4 Kepuasan pelanggan berperan mediasi antara kualitas layanan dan niat beli ulang.....	72
BAB V.....	74
PENUTUP.....	74
5.1 Pengantar .....	74
5.2 Kesimpulan.....	74
5.2.1 Karakteristik Responden.....	74
5.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Kepuasan Pelanggan..	75
5.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Niat Beli Ulang.....	75
5.2.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang .....	75

5.2.5 Kepuasan Pelanggan Memediasi Antara Kualitas Layanan Website dan Niat Pembelian Ulang .....	76
5.3 Implikasi Manajerial.....	76
5.4 Kelemahan Penelitian .....	77
5.5 Saran Penelitian .....	78
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa ...	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan .....	51
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Responden pada Variabel Kualitas Layanan Website.....	55
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Responden pada Variabel Niat Beli Ulang .....	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Data Pengunjung E-commerce 2021 (Kuartil 1).....	3
Gambar 4. 1 Responden Yang Bertransaksi di Tokopedia 1 Tahun Terakhir .....	53
Gambar 4. 2 Banyaknya Responden Melakukan Transaksi di Tokopedia .....	54
Gambar 4. 3 Hasil Uji Mediasi Sobel .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUISIONER .....	86
LAMPIRAN II KUISIONER DARING .....	94
LAMPIRAN III KUISIONER ASLI .....	107
LAMPIRAN IV DATA RESPONDEN DAN JAWABAN PERTANYAAN...	111
LAMPIRAN V OLAH DATA SPSS .....	135
LAMPIRAN VI UJI MEDIASI .....	143
LAMPIRAN VII JURNAL .....	145



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE PADA NIAT BELI  
ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

**Yosafat Nicho Baptista**

**Th. Diah Widiastuti**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas**

**Atma Jaya Yogyakarta**

**Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian dibuat yaitu untuk menguji pengaruh kualitas layanan website terhadap niat beli ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Objek penelitian ini adalah pengguna Tokopedia. Responden dalam penelitian ini berjumlah 150 orang yang pernah bertransaksi di Tokopedia dalam 1 tahun terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* serta pengumpulan data menggunakan skala *likert* 5 poin. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *software Path analysis* dengan *software Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas layanan website mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Tokopedia secara positif. Variabel pengaruh kualitas layanan website dan kepuasan pelanggan mempengaruhi niat beli ulang secara positif. Hasil mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi antara kualitas layanan website dan niat beli ulang.

**Kata Kunci:** kualitas layanan website, Kepuasan pelanggan, Niat beli ulang