

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP NIAT BELI ULANG PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE  
DI KOTA PURWOKERTO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Faradila Candra Puspita Sari

NPM : 19310110136

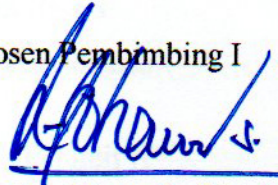
Telah diketahui dan disahkan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 16 Maret 2023

Tempat : Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma  
Purwokerto

Dosen Pembimbing I



**Andhi Johan S., S.E., M.Si.**

NIS. 6100734086

Dosen Pembimbing II



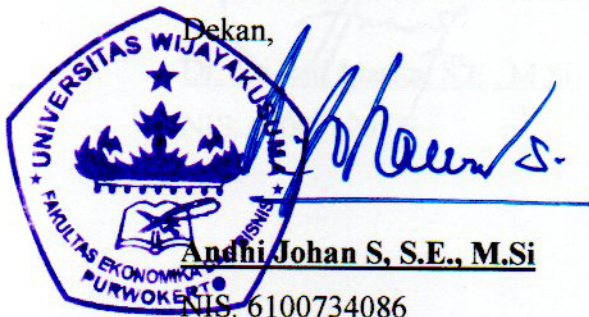
**H. Adv Achadi, S.E., M.Si.**

NIS. 6100735093

Mengetahui

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dekan,



**Andhi Johan S., S.E., M.Si.**  
NIS. 6100734086

Program Studi Manajemen

Ketua,



**Dr. Dian Safitri P.K., M.Si.**

NIS. 6100732067

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN,  
KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH*  
TERHADAP NIAT BELI ULANG PADA PENGGUNA APLIKASI SHOPEE  
DI KOTA PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Faradila Candra Puspita Sari**

**NPM: 19310110136**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

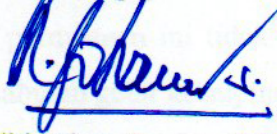
Pada tanggal 16 Maret 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai kelengkapan mendapat gelar Sarjana Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Wijayakusuma Purwokerto

Penguji I

(Pembimbing I)



Andhi Johan Suzana, S.E., M.Si.

NIS. 6100734086

Penguji II


(Pembimbing II)



H. Ady Achadi, S.E., M.Si.

NIS. 6100735093

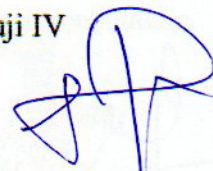
Penguji III



Dr. Tri Esti Masita, S.E., M.Si.

NIS. 6100732057

Penguji IV



Mayla Surveyandhini, S.E. M.Si.

NIS. 6100734082

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faradila Candra Puspita Sari  
NPM : 19310110136  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Menyusun Skripsi dengan judul:

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KEMUDAHAN  
PENGUNAAN, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN ELECTRONIC  
WORD OF MOUTH TERHADAP NIAT BELI ULANG PADA PENGGUNA  
APLIKASI SHOPEE DI KOTA PURWOKERTO**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulis saya sendiri bukan dibuatkan orang lain atau jiplakan atau modifikasi karya orang lain. Bila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang sudah saya peroleh.

Purwokerto, 16 Maret 2023

Yang menyatakan,



Faradila Candra Puspita Sari  
NPM 19310110136

## **HALAMAN MOTTO**

“Cukuplah Allah menjadi penolong kami dan Allah adalah sebaik – baik pelindung.”

(QS. Ali Imron: 173)

“Apapun yang sudah menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

(Abi bin Abi Thalib)

“Harta yang paling berharga adalah mensyukuri nikmat yang ada.”

(Penulis)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Konsumen dan *Electronic Word Of Mouth* Terhadap Niat Beli Ulang Pada Pengguna Aplikasi Shopee di Kota Purwokerto”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto. Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang ada pada diri peneliti, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Andhi Johan Suzana, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
2. Dr. Dian Safitri P.K., M.Si., selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
3. Andhi Johan Suzana, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga, memberikan kritik dan saran, memberikan pengarahan, perhatian dan kesabaran serta kebijaksanaan dalam memberikan bimbingan dengan sepenuh hati dalam penulisan skripsi ini.
4. H. Ady Achadi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga, memberikan kritik dan saran, memberikan pengarahan, perhatian dan kesabaran serta kebijaksanaan dalam memberikan bimbingan dengan sepenuh hati dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen penguji yang telah berkenan memberikan berbagai saran dan kritik serta evaluasi demi kesempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis dan membantu kegiatan perkuliahan
7. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Abu Sofar dan Almarhumah Ibu Santi Dewi Puji Kurnia yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tidak pernah terputus untuk saya hingga saat ini.
8. Almarhum kakak saya tercinta, Faizal Indra Gunawan Prilaksono.
9. Kakek dan nenek saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Rekan-rekan kelas Manajemen 5 angkatan 2019 yang telah memberikan kontribusi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat kos Alaya Karangsalam & Sobat Ambyar yang selalu saling support dalam menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat saya sejak masa SMA, Fibrilian Bugi Mulyani, S.T., yang selalu memberikan dukungan dan bantuan hingga proses penyusunan skripsi ini selesai.
13. Faiz Zarkasih, S.T., yang selalu memberikan support, saran, dukungan dan bantuan dari awal masa perkuliahan hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan bantuannya.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan melimpahkan rahmat-Nya bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa hasil skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis menyampaikan permohonan maaf sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan dalam skripsi dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 16 Maret 2023

Faradila Candra Puspita Sari  
NPM 19310110136

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
SURAT PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
RINGKASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>SUMMARY</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembatasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Niat Beli Ulang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pengalaman Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kemudahan Penggunaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kepercayaan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
A. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Metode Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Deskripsi Variabel Penelitian .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Pembahasan Hasil Penelitian..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Data Kunjungan E-commerce Shopee .....	6
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur .....	54
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Wilayah Domisili.....	55
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Aplikasi Yang Digunakan ..	55
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Pada Aplikasi Shopee .....	55
Tabel 8. Identifikasi Jawaban dari 100 Responden Pada Setiap Butir Pernyataan Niat Beli Ulang (Y) .....	56
Tabel 9. Identifikasi Jawaban dari 100 Responden Pada Setiap Butir Pernyataan Pengalaman Pelanggan (X1) .....	57
Tabel 10. Identifikasi Jawaban dari 100 Responden Pada Setiap Butir Pernyataan Kemudahan Penggunaan (X2).....	57
Tabel 11. Identifikasi Jawaban dari 100 Responden Pada Setiap Butir Pernyataan Kepercayaan Konsumen (X3) .....	58
Tabel 12. Identifikasi Jawaban dari 100 Responden Pada Setiap Butir Pernyataan <i>Electronic Word Of Mouth</i> (X4) .....	59
Tabel 13. Ringkasan Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	60
Tabel 14. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	61
Tabel 15. Ringkasan Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 16. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 17. Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64
Tabel 18. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
Tabel 19. Ringkasan Hasil Koefisien Determinasi .....	66
Tabel 20. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	68
Tabel 21. Ringkasan Hasil Penelitian .....	70

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Model Penelitian .....	36
Gambar 2. <i>Histogram Regression Standarized Residual</i> .....	62
Gambar 3. <i>Normal Probability Plot</i> .....	62
Gambar 4. Kurva Uji F.....	67
Gambar 5. Kurva Uji t Pengalaman Pelanggan .....	68
Gambar 6. Kurva Uji t Kemudahan Penggunaan.....	69
Gambar 7. Kurva Uji t Kepercayaan Konsumen .....	69
Gambar 8. Kurva Uji t <i>Electronic Word Of Mouth</i> .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden.....	89
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .	104
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	109
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	114
Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	117
Lampiran 7. Tabel R .....	119
Lampiran 8. Tabel Distribusi t .....	120
Lampiran 9. Tabel Distribusi F .....	123