

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP MINAT BELI ULANG SITUS
SHOPEEFOOD DI KOTA PADANG
SKRIPSI**



OLEH :

REINALDY ABDI NUGRAHA

(1810011211167)

Dosen Pembimbing :

Reni Yuliviona, S.E., M.Si., Ph.D.

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen*

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNGHATTA
PADANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : Reinaldy Abdi Nugraha

Npm : 1810011211167

Program Studi : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Minat Beli Ulang situs Shopeefood di Kota Padang

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Jum'at, 1 Juli 2022**.

Disetujui oleh,

Pembimbing

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta


Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D


Dr. Erni Febrina Harahap, SE., M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diajukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Padang, 24 Juni 2022



Reinaldy Abdi Nugraha

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam menjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP MINAT BELI ULANG SITUS SHOPEEFOOD DI KOTA PADANG”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan – kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabdikan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana

Manajemen dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).

2. Teristimewa untuk Bundaku (Hj.Gusni Irawati) Terimakasih telah sampai saat ini telah mendidiku dari kecil sampai sekarang, dalam keadaan yang adanya susah dan senang, terimakasih telah membesarkanku untuk sampai saat ini, karena tiadanya dirimu, mungkin saya tidak bisa di posisi seperti ini dan bisa mendapat gelar “Sarjana Manajemen” karena dibalik semua itu, ”Bukan diriku yang hebat, tapi doa orang tua ku yang hebat”.
3. Terima kasih Ibu Dr. Erni Febrina Harahap,S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Ibu Herawati, S.E.,M.Si.,Ak.CA.selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibu Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
7. Terima kasih Ibu Reni Yuliviona, S.E., M.M.,Ph.D. selaku pembimbing, terima kasih atas semua ilmu yang ibu berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupunselama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu ibu. Dorongan arahan dan petunjuk yang telah ibu berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti. Sekali lagi terima kasih banyak buk.
8. Terima kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan dan para karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta yang telah memberikan bantuan dan kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Sahabat-sahabat yang penulis sayangi, Muhammad Shadiq, Fadhil Mumtaz, Fikhrial Pasha, Reizky Halfarez, Dheana Marcia, Ella Mustika, Silfia Novriani dan sahabat-sahabat yang lainnya, terimakasih telah banyak membantu dalam membuat skripsi ini dan memberi semangat serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Terimakasih juga kepada orang yang spesial Fafa Fuji Lia Ristoni yang telah menemani dan membantu dalam segala hal untuk meraih gelar sarjana manajemen ini.
11. Terima kasih Teman-teman Manajemen angkatan 2018 (yang telah bersama-sama bahu membahu dalam suka dan duka selama perkuliahan, semoga semua yang kita perbuat menjadi kenangan dan pengajaran di masa yang akan datang).
12. Terimakasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah. Terimakasih sudah mengisi setiap putaran detik dalam hidup penulis selama masa perkuliahan kurang lebih 4 tahun.
13. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Wassallammualaikum wr.wb

Penulis, Juni 2022



Reinaldy Abdi Nugraha

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
ELEKTRONIK TERHADAP MINAT BELI ULANG SITUS
SHOPEEFOOD DI KOTA PADANG**

Reinaldy Abdi Nugraha ¹, Reni Yuliviona, S.E., M.M., Ph.D. ²
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bung Hatta
E-mail: ¹⁾Aldynugraha1998@gmail.com
²⁾reniyuliviona@bunghatta.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan elektronik terhadap minat beli ulang. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini pengguna situs Shopeefood di Kota Padang yang berjumlah sebanyak 80 responden. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah PLS . Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: *Measurement Model Assessment, Analisis Deskriptif, R Square, Q Square dan Structural Model Assessment*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang situs Shopeefood di Kota Padang. Kualitas Pelayanan Elektronik berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang situs Shopeefood di Kota Padang.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Elektronik, Minat Beli Ulang

**THE EFFECT OF TRUST AND QUALITY OF ELECTRONIC
SERVICES ON THE INTEREST OF BUYING THE SHOPEEFOOD SITE
IN PADANG CITY**

Reinaldy Abdi Nugraha ¹ , Reni Yuliviona, S.E., M.M.,Ph.D. ²Department of
Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University

E-mail: ¹⁾Aldynugraha1998@gmail.com
²⁾reniyuliviona@bunghatta.co.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of trust and quality of electronic services on repurchase interest. This study used data collection methods by distributing questionnaires. The population and samples used in this study were users of the Shopeefood site in the city of Padang, totaling 80 respondents. The data analysis methods in this study were PLS . The hypotheses in this study were tested using analytical methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, Q Square and Structural Model Assessment. From the test results, it can be concluded that trust has a positive effect on the purchase intention of the Shopeefood site in the city of Padang. Electronic Service Quality has a positive effect on the intention to repurchase the Shopeefood site in Padang City.

Keywords : Trust, Quality of Electronic Service, Repurchase Interest

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Minat Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.

- 2.1.1.1 Pengertian Minat Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.1.2 Pentingnya Minat Pembelian Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.1.3 Faktor yang mempengaruhi Minat Pembelian Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2 Kepercayaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.2.2 Tujuan dan Sasaran Kepercayaan **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.2.3 Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3 Kualitas Pelayanan Elektronik..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan Elektronik **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Elektronik **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Pengembangan Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 2.2.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Pembelian Ulang ... **Error! Bookmark not defined.**

2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Minat Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek, Populasi dan sampel Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Objek	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Minat Pembelian Ulang (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Kepercayaan (X1).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Kualitas Pelayanan Elektronik (X2)	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Measurement Model Assessment	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 R Square dan Q square	Error! Bookmark not defined.

3.5.4	<i>Structural Model Assessment</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Response Rate	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Measurement (Outer) Model ..	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Convergent Validity	Error! Bookmark not defined.
2.	Discriminant Validity	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.1	Minat Beli Ulang (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.2	Kepercayaan (X1).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2.3	Kualitas Pelayanan Elektronik (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Error! Bookmark not defined.
4.2.3.1	<i>R Square</i> (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang pada Shopeefood.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Minat Beli Ulang pada Shopeefood.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implementasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran-saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Model Pengukuran Awal.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Model Pengukuran Akhir**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Table 1. 1 Survei Awal Minat Pembelian Ulang ...**Error! Bookmark not defined.**
- Table 3. 1 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 1 *Response Rate***Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 2 Profil Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 3 Hasil Analisis *Convergent Validity* (Tahap 1)**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 4 Hasil Analisis *Convergent Validity* (Tahap Akhir)**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 5 *Output AVE***Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 6 Output Pengujian Akar AVE pada *Fornell-Larcker Criterion*..... **Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 7 *Cross Loading Model*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 8 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability***Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 9 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 10 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 11 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Elektronik**Error! Bookmark not defined.**
- Table 4. 12 Nilai *R Square*.....**Error! Bookmark not defined.**

Table 4. 13 *Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)***Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I <i>Response Rate</i>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN II Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN III Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN IV Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN V <i>Measurement Model Assessment (MMA)</i>	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN VI Analisis Deskriptif	72
LAMPIRAN VII <i>R Square</i>	74
LAMPIRAN VIII <i>Structural Model Assessment (SMA)</i>	75