

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan berkat, hikmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“PENGARUH *SATISFACTION* DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* LAZADA, *TRUST* SEBAGAI VARIABEL *MEDIASI*”** dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun untuk menyelesaikan program studi Manajemen Fakultas Ekonomi, serta memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Universitas Pelita Harapan.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan doa dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, secara khusus kepada:

1. Ibu Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi di Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Vina C. Nugroho, S.e., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Isana S. C. Meranga, S.P., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu peneliti selama melakukan studi di Universitas Pelita Harapan.

4. Ibu Ir. Dewi S.S Wuisan, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Innocentius Bernarto, ST., MM., M.Si., yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dan banyak memberikan masukan.
6. Seluruh dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
7. Staff karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
8. Staff karyawan perpustakaan yang telah membantu penulis dalam menyediakan sumber pustaka dalam penyusunan skripsi.
9. Chandra Tju dan Erlinda selaku orang tua penulis yang sudah memberikan dukungan secara moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan proses studi maupun penyelesaian tugas akhir di Universitas Pelita Harapan.
10. Terima kasih untuk Andreas Nicholas Kurniadi, Calvin Ari Pratama, Cliff Ardana, Daniel Andrean, Edward Renaldo Situmorang, Jovin Yudianto, Marco Morisk, Nico Roland Winoto, Torang Daniel Kaisardo Kristian Gultom, Verell Juliano, selaku teman seperjuangan penulis sejak SMA yang selalu memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Keluarga besar Pencinta Alam Asthabrata, secara khusus Stephany, Chenchen Goenadi (Ko Hincen), Jovienus Sitorus, Andreas Narohita, Bang Ditto, Vincent Gunawan, Gerald Matthew, dan semua senior yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang pernah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.

12. Terima kasih untuk Brata XII, Abraham Joshua Hubert, Febuarga Padua Akwila, Irvan Mega Jayanto Isabela Elena, Mahayu Harianti, Timothius Hermawan, Veren Gisella, dan William Gunawan yang telah menemani penulis selama masa seleksi, diksar, dan mabim.
13. Untuk Iqbal Satria, Vivien Nathania, Geoffrey Kerent, Rachel Angelica, Denice Rusli, Andika Dewa, Albert Joseph, Christoper Lee, Valerie Theodora, terima kasih sudah mau untuk disusahin selama saya aktif sebagai mahasiswa dan senior Asthabrata.
14. Keluarga besar Papa & Mama Coffee Fam, secara khusus Andrew Tandra, Rita Wijaya, Aldrich Tandra, Lydia Febriyanti, Juneidi Salim, Richard Jerry, Bang Jun, Deni Wahyudi, Rudi Prayogo, Fahrul “Ayung” Romadon terima kasih untuk semua pelajaran yang sudah diberikan baik itu dalam dunia perkopian hingga pelajaran kehidupan.
15. Terima kasih untuk Tommy Wira, Ricardo Calvino, David Lomanta, Ericson Chandra, Muda Ibrahim, yang membagi ilmu dan pengalamannya.
16. Terima kasih untuk Stella Febianty Harijadi yang telah menjadi panutan dalam menyelesaikan masa pendidikan yang telah dijalani, Stephanie yang telah membantu dalam merapihkan kepala saya, Vania Digna Anggita Sinaga yang mau direpotin akan kunjungan tiba – tiba tanpa adanya pemberitahuan, dan Virginia Aureka yang sudah membantu peneliti selama masa perkuliahan

di Universitas Pelita Harapan.

17. Terima kasih kepada Richie Irawan dan Sanni Hu yang telah mendukung dari jauh dan mendoakan supaya peneliti cepat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
18. Terima kasih untuk Natasha Gabriela Pangestu, yang mau mendengarkan keluh kesah kehidupan penulis dan mau memberikan masukan kepada penulis selama masa penulisan tugas akhir ini.
19. Josephine Widya, yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis, dari awal penulisan tugas akhir hingga akhirnya tugas akhir dapat diselesaikan. Terima kasih untuk semua pelajaran dan masukan yang pernah diberikan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun karena akan sangat bermanfaat bagi penulis demi kesempurnaan penulisan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, November 2021

Houman Darius Chandra

DAFTAR ISI

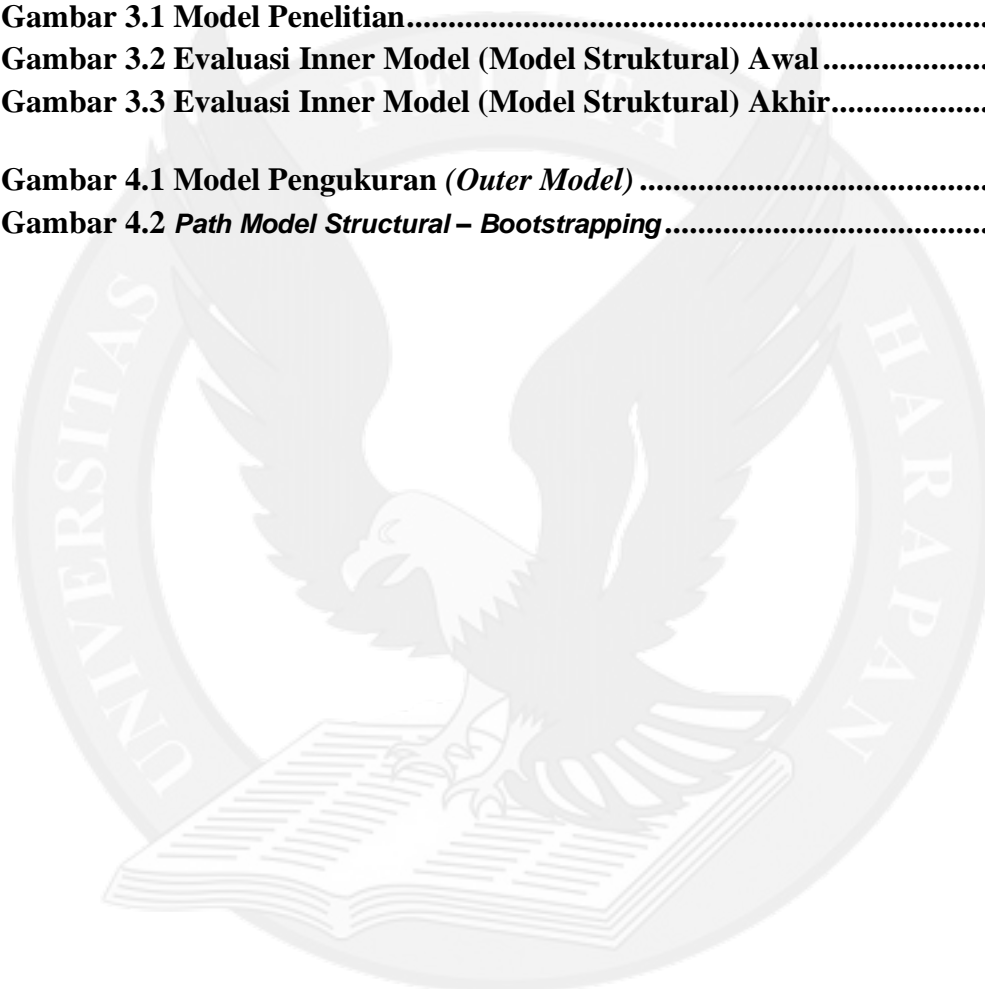
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II	14
2.1 Pemasaran	14
2.1.1 Perilaku Konsumen	17
2.1.2 <i>E-Commerce</i>	18
2.1.3 <i>Satisfaction</i>	22
2.1.4 <i>E-service Quality</i>	23
2.1.5 <i>Trust</i>	26
2.1.6 <i>Repurchase Intention</i>	27
2.2 Hipotesis	29
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III.....	36
3.1 Objek Penelitian	36
3.2 Subjek Penelitian.....	37

3.3 Unit Analisis	37
3.4 Tipe Penelitian.....	39
3.5 Operasional Variabel Penelitian	40
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	47
3.5.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	48
3.5.3 Variabel <i>Intervening</i> atau <i>Mediating</i>	49
3.6 Populasi dan Sampel	50
3.6.1 Populasi.....	50
3.6.2 Sampel.....	50
3.7 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7.1 Skala Pengukuran	56
3.8 Metode Analisis Data	58
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	59
3.8.2 Statistik Inferensial	61
3.8.2.1 <i>Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Modelling (SEM)</i>	62
3.8.2.2 Evaluasi Model	63
3.8.2.3 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	64
3.8.2.4 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	65
3.8.2.5 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural) Awal	65
3.8.2.6 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural) Akhir	67
3.8.2.7 Pengujian Hipotesis	68
3.8.2.7.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	68
3.9 Pengujian Instrumen Penelitian	69
3.9.1 Uji Validitas.....	69
3.9.2 Uji Reliabilitas	70
3.10 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan	70
3.10.1 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	70
3.10.1.1 Hasil Validitas Konvergen dan Reabilitas Pendahuluan.....	71
3.10.1.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan Pendahuluan.....	75
BAB IV	76
4.1 Karakteristik Responden	76
4.1.1 Jenis Kelamin	77

4.1.2 Usia	77
4.1.3 Tingkat Pendidikan Akhir	78
4.1.4 Pekerjaan.....	79
4.1.5 Domisili	80
4.2 Hasil Analisis Data	81
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	82
4.2.1.1 <i>Satisfaction</i>	84
4.2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	86
4.2.1.3 <i>Trust</i>	91
4.2.1.4 <i>Repurchase Intention</i>	94
4.2.2 Statistik Inferensial	95
4.2.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	96
4.2.2.1.1 Uji Validitas Konvergen dan Reabilitas Aktual	96
4.2.2.1.2 Uji Validitas Diskriminan Aktual	97
4.2.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	100
4.2.2.3 Koefisien Determinasi (R^2 dan Q^2)	103
4.2.2.3.1 Uji Multikolinearitas	103
4.2.2.3.2 Goodness of Fit	104
4.2.2.4 Pengujian Hipotesis	106
4.2.2.4.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	107
4.3 Pembahasan.....	110
4.3.1 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	111
4.3.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Trust</i>	111
4.3.3 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	112
4.3.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	112
4.3.5 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	113
BAB V.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Implikasi Manajerial.....	115
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Penggunaan <i>E-Commerce</i> di Dunia	3
Gambar 1.2: Peta <i>E-Commerce</i> di Indonesia	4
Gambar 1.3: Halaman Situs Web Lazada	6
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	35
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	49
Gambar 3.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) Awal	66
Gambar 3.3 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) Akhir.....	67
Gambar 4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	97
Gambar 4.2 <i>Path Model Structural – Bootstrapping</i>	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Market Traffic E-Commerce</i> di Indonesia pada Kuarta 1 2021.....	5
Tabel 1.2 Penelitian Sebelumnya.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator.....	41
Tabel 3.2 Klasifikasi Sikap	60
Tabel 3.3 <i>Validity and Reliability HOC (Higher Order Construct)</i>	71
Tabel 3.4 <i>Validity and Reliability LOC (Lower Order Construct)</i>	72
Tabel 3.5 <i>Validity and Reliability (Construct)</i>	74
Tabel 3.6 <i>Fornell-Larcker</i>	75
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Karakteristik Tingkat Pendidikan Akhir	79
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	81
Tabel 4.6 Klasifikasi Sikap	82
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif.....	83
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif <i>Satisfaction</i>	85
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif <i>E-Service Quality</i>	87
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif <i>Trust</i>	91
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif <i>Repurchase Intention</i>	94
Tabel 4.12 <i>Validity and Reliability HOC (Higher Order Construct)</i>	98
Tabel 4.13 <i>Validity and Reliability LOC (Lower Order Construct)</i>	98
Tabel 4.14 <i>Validity and Reliability (Construct)</i>	99
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Diskriminan – <i>Fornell-Larcker</i>	100
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Diskriminan – <i>Heterotrai-MonoTrait</i>	102
Tabel 4.17 Nilai R^2 dan Q^2	103
Tabel 4.18 <i>Collinearity Satitistic VIF</i>	104
Tabel 4.19 <i>Goodness of Fit</i>	105
Tabel 4.20 Pengaruh Langsung - <i>Bootstrapping</i>	107
Tabel 4.21 <i>Path Coefficients Bootstrapping</i> Uji langsung.....	108