KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan kesehatan dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik untuk mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan juga saran serta segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku executive director yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr.Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM selaku Ketua Program Studi Manajemen serta pembimbing akademik yang sudah membantu dan membimbing saya selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., CSMA., CDM selaku dosen pembimbing yang telah membantu, membimbing, memberi waktu, tenaga, serta perhatiannya kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal sampai selesai.
4. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukanmasukan serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan penelitian ini dari awal hingga selesai.
5. Ibu Janice C. Siahaya, S.M., M.M selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
6. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA selaku dosen penguji ke dua yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
7. Lorens Arung selaku papa saya dan Siska Lolo Pauru' selaku mama saya yang senantiasa mendukung, mendoakan, memberikan semangat, dukungan, memberi bantuan finansial, dan yang menjadi alasan saya untuk terus berjuang, hingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Loriska Masola Lorens selaku kakak prempuan saya yang selalu mendukung dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan perkuliahan hingga saat ini, Rensi Masola Lorens selaku kakak saya yang selalu memberi semangat dan mendukung dalam perkuliahan, Renaldo Masola Lorens selaku kakak saya, Rivaldo Masola Lorens selaku adik saya, Marissa Masola Lorens selaku adik dan juga seluruh keluarga besar saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang terus mendukung

danmenyemangati saya dari awal perkuliahan sampai saat ini saya dapat menyelesaikan perkuliahan.

9. dan tidak lupa Alexandra Claire B. Lorens yang selalu memberi semangat kekuatan, dorongan untuk terus berjuang menjalani dan menyelesaikan perkuliahan dan penelitian ini.
10. Don't forget to say thank you to my lover Willy Mejang Buisan who always gives encouragement and support.
11. Teman-teman seperjuangan saya di Silvi Raharjo, Christino Basso, dan teman-teman lainnya yang sudah saling menopang dan menolong satu dengan yang lain selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
12. Teman-teman Genorus Surabaya yang terus memberi dukungan dan semangat kepada saya untuk dapat menyelesaikan perkuliahan.
13. Teman-teman hangout saya yang menyemangati dan membantu menyelesaikan penelitian dan Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya 20 September 2022

(Angela Masola Lorens)

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR. I
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR 3
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR 4
KATA PENGANTAR 7
ABSTRAK 5
DAFTAR ISI 9
DAFTAR GAMBAR’’’’’’ 10
DAFTAR TABEL 11

BAB I 13

PENDAHULUAN 14
Latar Belakang Masalah 14
Batasan masalah 32
Rumusan Masalah 33
Tujuan Penelitian 34
Manfaat Penelitian 34
Sistematika Penulis 36

BAB II 38

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 38
Landasan Teori 38
Penelitian terlebih dahulu 46
Pengembangan Hipotesis 47
Model Penelitian 51
Bagan Alur Berpikir 52

BAB III 55

METODOLOGI PENELITIAN 55
Jenis penelitian dan jenis data 55
Populasi dan Sampel 58
Metode Pengumpulan Data 60
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 68
3.5.1 Metode Analisis Data 70
Pengolahan Data 70
Pengujian Hipotesis 70

BAB IV 80

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 80
Gambaran Umum Blibli.com 80
Analisis Data 81
Analisis Deskriptif Variabel 94
Uji Validitas *Design Application* 105
Uji Reliabilitas 107
Pengujian Asumsi Klasik Regresi 109

Metode Analisis Statistika 116
Analisis Regresi 116
Analisis Koefisien Regresi Sederhana 121
Analisis Koefisien Regresi Berganda 121
Analisis Koefisien Determinasi (R2) 121
Metode Pengujian Hipotesis 123
Uji Signifikansi Simultan (Uji F) 123
Uji Signifikansi Parsial (Uji T) 124
3.5 Pembahasan 126
BAB V 148
5.1 Simpulan 148
Implikasi 153
Rekomendasi 166
Daftar Pustaka 167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1Data Kuartal 2020 18
Gambar 1 2 Tampilan Logo Blibli.com 19
Gambar 1 3 Metode Pembayaran Blibli Mart 20
Gambar 1 4 Tempat Nongkrong Blibli Mart 21
Gambar 1 5 Tren Belanja Selama Masa Pendemi 22
Gambar 1 6 Pertumbuhan Penualan Ritel Indonesia dari 2022-01 sampai 2021 ... 25
Gambar 1 7 Nilai Konsumsi Kebutuhan Costumer 27
Gambar 1 8 Persamaan Tingkat Frekuensi Daftar Pemain 27
Gambar 1 9 Tampilan Utama Blibli.com 28
Gambar 1 10 Pelayanan Pelanggan Blibli.com 29
Gambar 1 11 Pengisian Data Pribadi Blibli.com 30
Gambar 1 12 Pengisian Data Pribadi Blibli.com 30
Gambar 1 13 Fulfilment Blibli.com 31

Gambar 2 1 Model Penelitian Terdahulu 47
Gambar 2 2 Model Penelitian 51

Gambar 4 1 Logo Blibli.com 81
Gambar 4 2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 83
Gambar 4 3 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia 84
Gambar 4 4-Plot Uji Normalitas Costumer Satisfaction 110
Gambar 4 5 p-plot Uji Normalitas Repurchase Intention 111
Gambar 4 6 Scatter Plot Uji Hiteroditas Costumer Satisfaction 112
Gambar 4 7 Scatter Plot Uji Heteroditas Repurchase Intention 112
Gambar 4 8 Hasil Penelitian 126

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner 61
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel 68
Tabel 3. 3 Reles of Thumb mengenai ukuran Koefisien Kolerasi 78

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 82
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia 84
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel 85
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Desain Application 86
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Custumer Service 88
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Security/Privacy 89
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Fulfilment 91
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Repurchase Internation 92
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Costumer Satisfaction 93
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Desigm Application 95
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Custumer Service 97
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Security/Privacy 99
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Fulfilment 100
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Repurchase Internation 102
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Costumer Satisfaction 103
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validasi Variabel Design Application 105
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validasi Variabel Custumer Service 105
Tabel 4. 18 Hasil Uji Variabel Security/Privacy 105
Tabel 4. 19 Hasil Uji Variabel Fulfilment 106
Tabel 4. 20 Hasil Uji Variabel Repurchase Internation 106
Tabel 4. 21 Uji Variabel Custumer Satisfaction 106
Tabel 4. 22 Hasil Uji Design Application 107
Tabel 4. 23 Hasil Uji Custumer Service 107
Tabel 4. 24 Hasil Uji Security/Privacy 107

Tabel 4. 25 Hasil Uji Fulfilment 108
Tabel 4. 26 Hasil Uji Repurchase Internation 108
Tabel 4. 27 Hasil Uji Custuer Satisfaction 108
Tabel 4. 28 Uji kolmogorov Smirnov (K-S) 109
Tabel 4. 29 Uji Spearman's DA,CS,P,F*CSF 113
Tabel 4. 30 Uji Spearman's CSF*R 113
Tabel 4. 31 Nilai Tolerance dan VIF 114
Tabel 4. 32 Hasil Uji Linearitas 115
Tabel 4. 33 Hasil Uji Sederhana (CSF*RI) 116
Tabel 4. 34 Hasil Uji Regresi Berganda (DA,CS,P,F,CSF*RI) 117
Tabel 4. 35 Hasil Uji regresi Berganda CSF*RI 120
Tabel 4. 36 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R2) 122
Tabel 4. 37 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 (R2) 122
Tabel 4. 38 Hasil Uji F 123
Tabel 4. 39 Hasil Uji T 124
Tabel 4. 40 Indikator Security/Privacy 134
Tabel 4. 41 Indikator Design Application 136
Tabel 4. 42 Indikator Customer Service 140
Tabel 4. 43 Indikator Fulfilment 142
Tabel 4. 44 Indikator Custumer Satisfaction 143
Tabel 4. 45 Indikator Repurchase Intention 145
Tabel 4. 46 Implikasi Teoritis 153
Tabel 4. 47 Implikasi Manajerial 160

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A 174
LAMPIRAN B 177
LAMPIRAN C 189
LAMPIRAN D 228