

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FITUR PAYLATER*, PROMOSI
DAN KEMUDAHAN APLIKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA SHOPEE**

(Studi kasus: Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)

SKRIPSI



disusun oleh

Inri Yani

18.93.0093

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FITUR PAYLATER*, PROMOSI
DAN KEMUDAHAN APLIKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA SHOPEE**

(Studi kasus: Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)

Skripsi

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Akuntansi



disusun oleh

Inri Yani

18.93.0093

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FITUR PAYLATER*, PROMOSI
DAN KEMUDAHAN APLIKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA SHOPEE**

(Studi kasus: Mahasiswa di daerah Istimewa Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Inri Yani
18.93.0093**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 2 Desember 2022

Dosen Pembimbing,



Sutarni, S.E., M.M

NIK. 190302588

PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *FITUR PAYLATER*, PROMOSI
DAN KEMUDAHAN APLIKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA SHOPEE**

(Studi kasus: Mahasiswa di daerah Istimewa Yogyakarta)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Inri Yani

18.93.0093

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 26 Desember 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Sutarni, S.E, M.M

NIK. 190302588

Alfriadi Dwi Atmoko, SE., M.Si., Ak., CA.

NIK. 190302359

Edy Anan, S.E., M.Ak., Ak., CA

NIK. 190302382

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Tanggal 20 Februari 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom.

NIK. 190302125

LEMBAR PERNYATAAN

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 5 Desember 2022



INRI YANI

NIM. 18.93.0093

HALAMAN MOTTO

“Di berkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan”

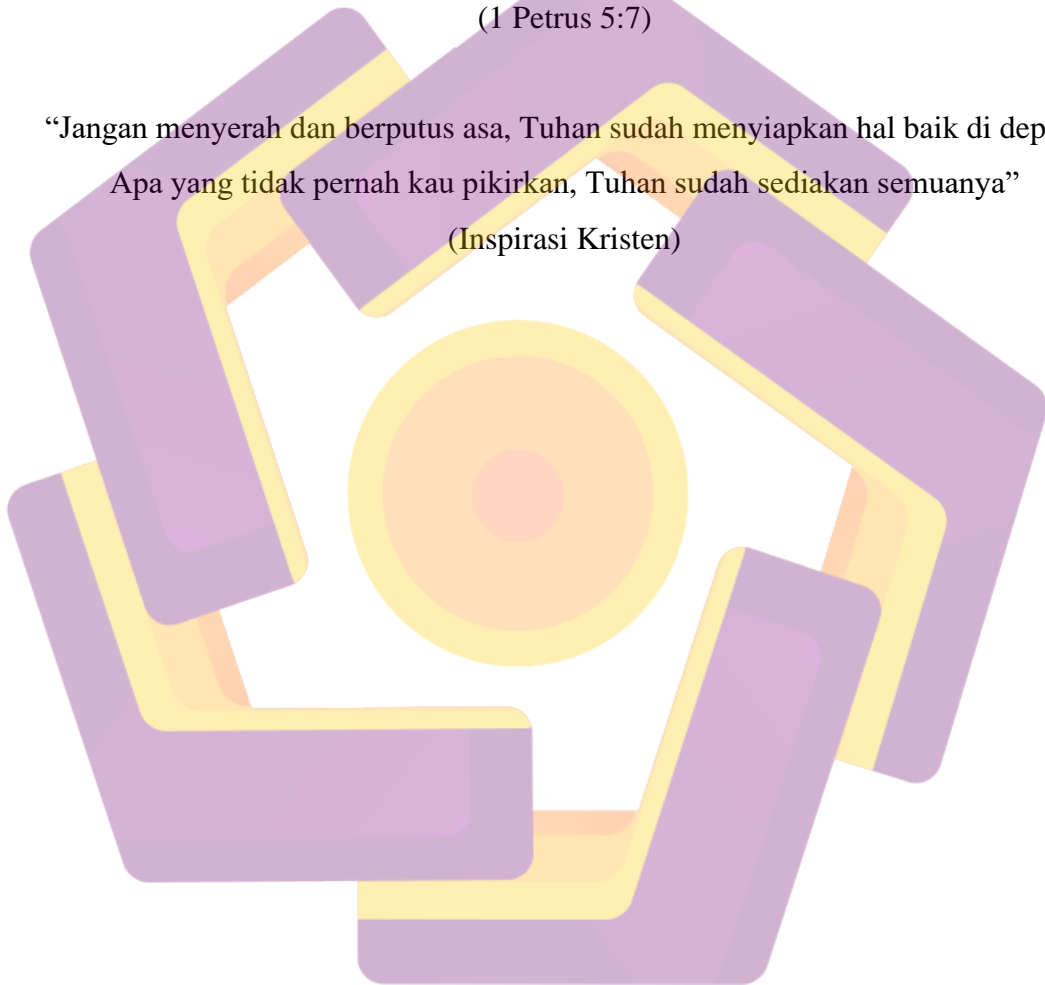
(Yeremia 17:7)

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu”

(1 Petrus 5:7)

“Jangan menyerah dan berputus asa, Tuhan sudah menyiapkan hal baik di depan. Apa yang tidak pernah kau pikirkan, Tuhan sudah sediakan semuanya”

(Inspirasi Kristen)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa untuk setiap anugerahnya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi saya. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan saya Roh hikmat dan pengetahuan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya dan kedua adik saya yang tercinta. Terima kasih atas doa, dukungan, didikan, cinta dan kasih sayang yang sudah diberikan kepada saya selama berada di perantauan.
3. Dosen pembimbing skripsi Ibu Sutarni, S.E., M.M terima kasih atas bimbingan dalam pengerjaan skripsi, terutama untuk masukan, kritik dan motivasi memberikan semangat dari awal pengerjaan hingga skripsi ini selesai.
4. Evan Risky Yohanes selaku *support system in every moment*. Terima kasih selalu ada mendukung dan membantu dalam pengerjaan skripsi saya.
5. Alessandra Nicola Adenelika, Fresi Imelda Ginsu, Risca Marina Fascalina dan Destri Dwi Ramadhani sahabat yang saya cintai. Terima kasih atas segala dukungan dan kenangan yang telah tercipta selama menempuh pendidikan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fitur Paylater, Promosi dan Kemudahan Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Moderasi”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program sarjana (S1) di program studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penulis telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini peneliti mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ibu Widyanti Kurnianingsih, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ibu Sutarni, S.E., M.M selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan, arahan dan dukungan serta kesabaran dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan selama diperkuliahan.
6. Para responden, Mahasiswa yang berkuliah di Daerah Istimewa Yogyakarta atas kesediaannya dalam memberikan data demi kelancaran penelitian ini.

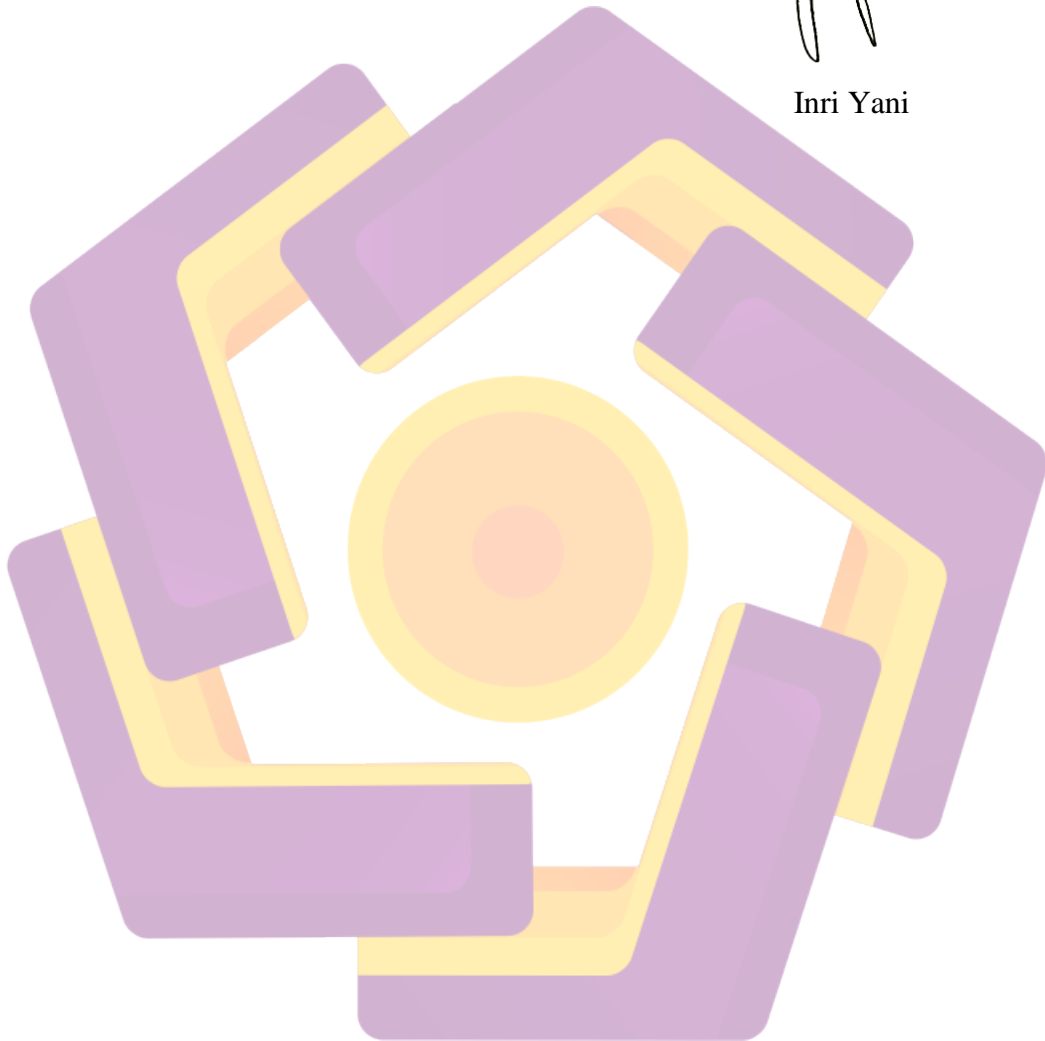
Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan dan kurangnya pengetahuan penulis. Meskipun demikian

penulis terbuka terhadap masukan kritik dan saran yang diberikan dengan harapan bisa lebih baik lagi sehingga dapat bermanfaat pada masa mendatang.

Yogyakarta, 5 Desember 2022



Inri Yani

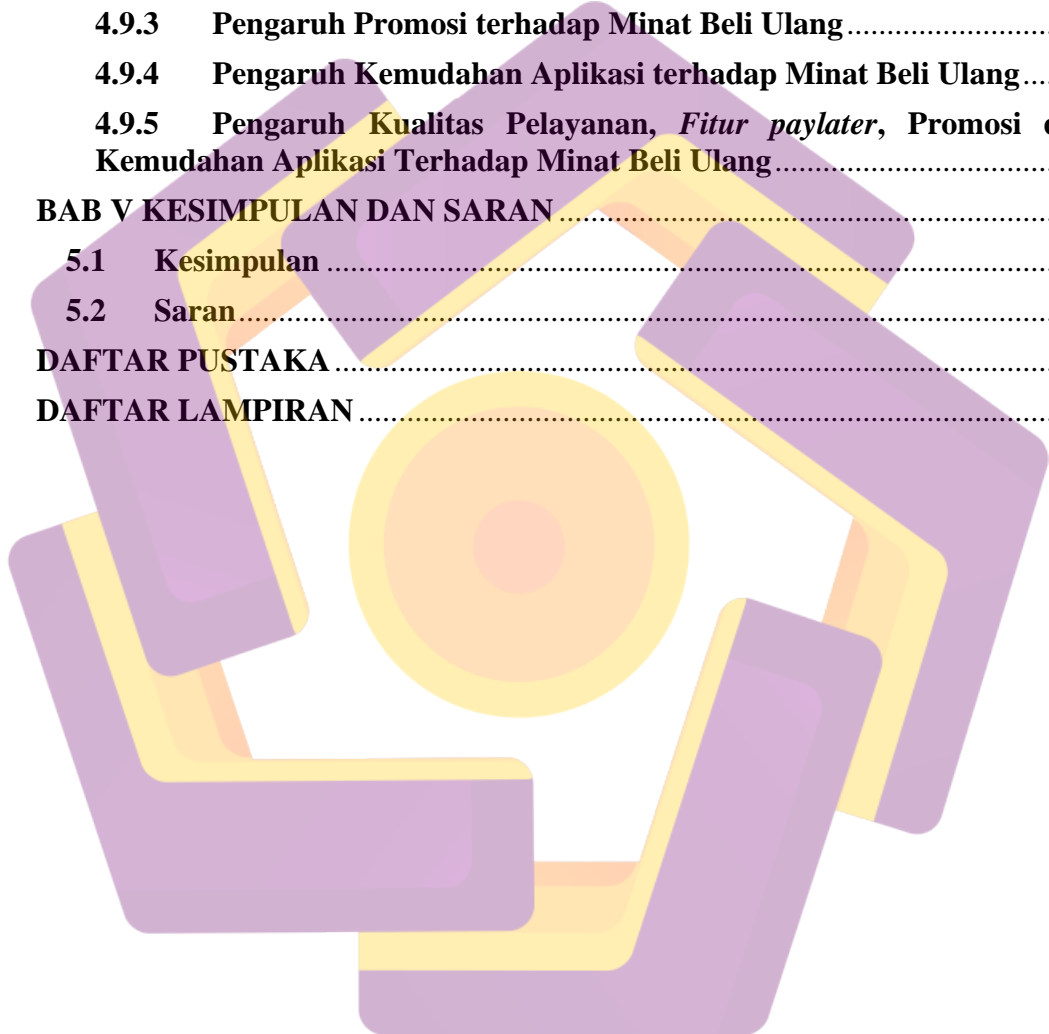


DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.3 E-commerce	12
2.1.4 Shopee	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan	15
2.1.6 Fitur paylater	17
2.1.7 Promosi	18
2.1.8 Kemudahan Aplikasi	19
2.1.9 Minat Beli Ulang	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian	33
3.2 Rancangan Penelitian	33
3.3 Definifi Operasional	33

3.4	Waktu dan Tempat	37
3.5	Populasi dan sampel	37
3.6	Teknis Pengambilan Data	38
3.7	Jenis Data	38
3.8	Sumber Data	39
3.9	Teknik Analisis Data	39
3.9.1	Analisis Deskriptif	39
3.9.2	Uji Validitas	40
3.9.3	Uji Reliabilitas	40
3.10	Uji Asumsi Klasik	41
3.10.1	Uji Normalitas	41
3.10.2	Uji Multikolinearitas	41
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.11	Uji Hipotesis	42
3.11.1	Uji Secara Parsial (Uji t)	42
3.11.2	Uji Secara Simultan (Uji F)	43
3.11.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	43
3.12	Analisis Regresi Linier Berganda	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	45
4.1.1	Profil Responden	46
4.2.2	Karakteristik Responden	46
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.2.1	Kualitas Pelayanan	50
4.2.2	<i>Fitur paylater</i>	50
4.2.3	Promosi	50
4.2.4	Kemudahan Aplikasi	50
4.2.5	Minat Beli Ulang	51
4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	51
4.3.1	Uji Validitas	51
4.3.2	Uji Reliabilitas	52
4.4	Uji Asumsi Klasik	53
4.5	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.6	Uji Hipotesis	57

4.7.1	Uji Secara Parsial (Uji t).....	57
4.7.2	Uji Secara Simultan (Uji F).....	59
4.7.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R²).....	59
4.7	Pembahasan	60
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	60
4.9.2	Pengaruh <i>Fitur paylater</i> terhadap Minat Beli Ulang	61
4.9.3	Pengaruh Promosi terhadap Minat Beli Ulang.....	62
4.9.4	Pengaruh Kemudahan Aplikasi terhadap Minat Beli Ulang....	62
4.9.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan, <i>Fitur paylater</i> , Promosi dan Kemudahan Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
DAFTAR LAMPIRAN		72



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Operasional	34
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert	39
Tabel 4. 1 Sampel dan Tingkat Pengembalian Distribusi Kuisisioner	45
Tabel 4. 2 Komposisi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3 Komposisi Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 4 Komposisi Responden berdasarkan Universitas	47
Tabel 4. 5 Komposisi Responden berdasarkan memiliki aplikasi Shopee.....	48
Tabel 4. 6 Komposisi Responden berdasarkan menggunakan fitur paylater	49
Tabel 4. 7 Komposisi Responden berdasarkan pembelian di aplikasi Shopee	49
Tabel 4. 8 Hasil Deskriptif Statistik Variabel.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data State of Mobile	1
Gambar 1. 2 Data penggunaan Paylater sebelum dan selama pandemi.....	4
Gambar 1. 3 Data layanan Paylater yang paling sering digunakan	4
Gambar 1. 4 Penggunaan Shopee Paylater.....	5
Gambar 2. 1 Theory of Planned Behavior	9
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian	72
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	76
Lampiran 3 Nilai r Tabel df - n2	82



ABSTRAK

Penelitian ini tujuannya untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, *fitur paylater*, promosi dan kemudahan aplikasi terhadap minat beli ulang. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa pengguna *marketplace* Shopee di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel dari penelitian ini adalah mahasiswa pengguna Shopee yang pernah membeli pada *marketplace* Shopee lebih dari satu kali. Metode analisa yang digunakan adalah *Moderated Regression Analysis* (MRA). Teknik dalam mengambil sampel memakai *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, *fitur paylater*, promosi dan kemudahan aplikasi berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Kualitas pelayanan, *fitur paylater*, promosi dan kemudahan aplikasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Fitur paylater*, Promosi, Kemudahan Aplikasi, Minat Beli Ulang, Shopee.

ABSTRACT

This study aims to test empirically the effect of service quality, paylater features, promotions and ease of application on repurchase intention. The population in this study were students using the Shopee marketplace in the Special Region of Yogyakarta. The sample of this research is Shopee user students who have bought on the Shopee marketplace more than once. The analytical method used is Moderated Regression Analysis (MRA). The technique of taking samples using purposive sampling. The results of this study indicate that service quality, paylater features, promotions and ease of application have a positive effect on repurchase intention. Quality of service, paylater features, promotions and ease of application have a joint effect on repurchase intention.

Keywords: Service Quality, Paylater Features, Promotion, Ease of Application, Repurchase Intention, Shopee.