

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN BERBELANJA
ONLINE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN NIAT
PEMBELIAN ULANG ZALORA INDONESIA**
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF TRUST AND CONVENIENCE OF ONLINE
SHOPPING ON CONSUMERS' SATISFACTION AND REPURCHASE
INTENTION ZALORA INDONESIA***
(Study on Student of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
BURHANUDDIN
20140410482

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**
2018

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Burhanuddin

Nomor Mahasiswa : 20140410482

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KENYAMANAN BERBELANJA ONLINE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN NIAT PEMBELIAN ULANG ZALORA INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”** tidak pernah ada karya yang 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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Mei 2018

Burhanuddin

MOTTO

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

Manusia hidup dengan jatah masalah sendiri, maka habiskan jatah
masalahmu pada saat muda karena ketika engkau dewasa, engkau akan
menjadi orang yang bijaksana.

-Someone like Hans-

Pendidikan adalah jalan menuju kemakmuran dan tempat berlindung
dari kemalangan.

-Aristoteles-

Belajar bukan sesuatu yang diukur dengan satuan kecepatan, tetapi
sebuah proses perjalanan jauh dan melelahkan menuju mengerti dan
faham.

-Someone like Hans-

All Izz Well!

- Ranchordas Shamaldas Chanchad-

MOTTO

“...Ini adalah kebangkitan sejati, tentang anak manusia yang jatuh tetapi memilih untuk bangkit, lalu ia jatuh lagi, tetapi ia memilih untuk terus bangkit lagi. Walaupun berkali-kali jatuh, ia memilih terus hidup, bangkit dari kesedihannya.”

“kejatuhanmu bukanlah awal kesedihanmu tetapi awal dari kebangkitanmu, jangan pernah biarkan kesedihan dan kedukaan merasuk ke dalam dirimu.”

Dariku yang lemah ini, yang memilih bangkit dari semua kesedihan ini,

—Burhaanuddin Bin Lamuji Hadiwiyono—

PERSEMBAHAN

Untuk Ibundaku Tersayang, Ibu Maysaroh.

“Wanita Paling Sabar, Wanita Paling Penyayang, Wanita Paling Perhatian, Wanita Paling Tangguh, Wanita Paling Berharga Yang Pernah Aku Punya.”

Untuk Ayahandaku Tersayang, Alm. Bapak Lamuji.

“Laki-Laki Paling Tangguh, Laki-Laki Paling Sabar, Laki-Laki Paling Pengertian, Laki-Laki Paling Rendah Hati, Laki-Laki Paling Bijaksana, Laki-Laki Paling Luarbiasa Yang Pernah Aku Punya.”

Untuk Kakak Perempuanaku Tersayang, Mba Sari Assyifa.

“Wanita Paling Ulet, Wanita Paling Sabar, Wanita Paling Cerdas, Wanita Paling Cekatan, Wanita Paling Banyak Cerewet Bener, Wanita Paling Menjadi Penutan, Wanita Paling Berani Yang Pernah Aku Punya ”

Untuk Kakak Andalanku, Kak Napoleon.

“Laki-Laki Paling Brilian, Laki-Laki Paling Tangguh, Laki-Laki Paling Bijaksana, Laki-Laki Paling Sabar, Laki-Laki Paling Out Of The Box Yang Pernah Aku Punya”

Untuk Adik Laki-Lakiku Tersayang, Muhammad Daffaa.

“Adik Paling Bandel, Adik Paling Cerdas, Adik Paling Rese, Adik Paling Ngangenin, Adik Paling Bikin Rame Rumah Kalo Pas Lagi Di Rumah”

Ini Adalah Persembahan Yang Insya Allah Terikhlas, Terbesar, Terindah, Terberat Yang Pernah Mas Hans Berikan.

Terimakasih atas support dan kesabarannya selama menantikan karya ini selesai.

PERSEMBAHAN

Karya ini adalah persembahan untuk semua orang yang mendukung dan turut ambil bagian memberikan inspirasi kepada saya. Terkhusus untuk :

1. Bapak Sutrisno Wibowo, yang tak pernah lelah selalu memberikan bimbingan terbaik untuk saya, serta dengan penuh kesabaran memberikan arahan dan saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Yudha Maulana, Gusti Putu Raisa, Eldim Rama Putra, Randi Rama Putra, Ilham Radysa, Ma'ruf Widiatama, Dimas Prasetyo, yang telah setia menjadi tempat menyampaikan inspirasi dan tempat mengeruk inspirasi.
3. Teman-teman KKN 161 Dusun Glagah Ombo (Gusti Putu, Cahyo Trisedyo Utomo, Bagas Wiratama, Endah Purwaningsih, Cindy Soraya, Nurhairani, Hana Viansy, Devi Alufia dan Novita Putri), Saya bersyukur pernah bertemu dan berkerjasama dengan kalian.
4. Anak Kelas K angkatan 2014 secara keseluruhan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
5. Anak-anak sejurusan Manajemen 2014 yang telah lebih dulu menyelesaikan studi.
6. Temen-temen yang saya temui dan saya ambil inspirasi darinya namun tak pernah sempat untuk berkenalan.

DAFTAR ISI

COVER.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN	ii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	6
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
TABEL GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
B. Telaah Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Penurunan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D. Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek Dan Subyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

F. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
G. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis...	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
C. Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	Error! Bookmark not defined.
E. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
F. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V__SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 TOP Brand Index 2017 Kategori Retail Online Shop Fashion **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Telaah Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Keterangan Nilai Skala **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabell Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas& Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kenyamanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Niat Pembelian Ulang ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Hasil Pengujian Outliers **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Notes For Model Notes **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Menilai goodness of fit **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Hubungan Antar Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model). **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)
..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Transaksi *E-Commerce* Indonesia.. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.1 Model Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Diagram Alur Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Diagram Persamaan Struktural..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Function CHIINV **Error! Bookmark not defined.**