

**SKRIPSI**

**PREDIKSI *WEBSITE DESIGN QUALITY* DAN  
*SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE*  
*INTENTION* PADA PELANGGAN SHOPEE DI  
JAKARTA DENGAN *CUSTOMER TRUST* SEBAGAI  
MEDIASI**



**DIAJUKAN OLEH: NAMA:  
MELISSA PRISCILLIA NPM:  
115160056**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA  
2020**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Melissa Priscillia

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160056

Program Studi : S1 Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif(hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 25 Juni 2020



Melissa Priscillia

**Catatan:**

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
JAKARTA

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : MELISSA PRISCILLIA  
NPM : 115160056  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI *WEBSITE DESIGN QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN SHOPEE DI JAKARTA DENGAN *CUSTOMER TRUST* SEBAGAI MEDIASI

Jakarta, 27 Juni 2020

Pembimbing,



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Melissa Priscillia  
NIM 115160056  
Program Studi : S1 Manajemen

**Judul Skripsi**

PREDIKSI *WEBSITE DESIGN QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP  
*REPURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN SHOPEE DI JAKARTA DENGAN  
*CUSTOMER TRUST* SEBAGAI MEDIASI

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 8 Juli 2020 dan dinyatakan lulus,  
dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Dra. Yusbardi, M.M.
2. Anggota 1 : Herlina Budiono, S.E., M.M.
3. Anggota 2 : Ronnie Resdianto Masman, S.E., M.A., M.M.

Jakarta, 15 Juli 2020

Pembimbing,



(Herlina Budiono, S.E., M.M.)

## ABSTRACT

**TARUMANAGARA UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMY & BUSINESS**  
**JAKARTA**

- (A) MELISSA PRISCILLIA (115160056)
- (B) THE PREDICTION OF WEBSITE DESIGN QUALITY AND SERVICE QUALITY TOWARDS REPURCHASE INTENTION FOR SHOPEE CUSTOMERS IN JAKARTA THROUGH CUSTOMER TRUST AS MEDIATON
- (C) XIX+105 Pages, 28 Tables, 6 Pictures, 22 Attachment
- (D) *MARKETING MANAGEMENT*
- (E) **Abstract:** *This study aims to analyze and know about the impact of website design quality and service quality are the predictor to customer trust, whether customer trust is predictor to repurchase intention, whether website design quality and service quality are predictor to repurchase intention through customer trust on Shopee website customers in Jakarta. This study used 170 samples selected using convenience sampling techniques, where the selected sample were of Shopee's customers in Jakarta. The data collection technique was carried out using a questionnaire. Data were analyzed using PLS-SEM. The result of this research is that website design quality and service quality may positively predict customer trust, customer trust may positively predict repurchase intention, website design quality and service quality may positively predict repurchase intention through customer trust.*
- (F) *Website Design Quality, Service Quality, Customer Trust, Repurchase Intention*
- (G) *Reference 1975 - 2020*

(H) HERLINA BUDIONO, S.E., M.M

## ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
FAKULTAS EKONOMI & BINIS  
JAKARTA

(A) MELISSA PRISCILLIA (115160056)

(B) PREDIKSI KUALITAS DESAIN SITUS WEB DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI KEMBALI PADA PELANGGAN SITUS WEB SHOPEE DI JAKARTA DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI

(C) XIX+105 Halaman, 28 Tabel, 6 Gambar, 14 Lampiran

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) **Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas desain situs web dan kualitas layanan merupakan prediktor terhadap kepercayaan pelanggan, apakah kepercayaan pelanggan merupakan prediktor terhadap niat beli kembali, apakah kualitas desain situs web dan kualitas layanan merupakan prediktor terhadap niat beli kembali melalui kepercayaan pelanggan pada pelanggan situs web Shopee di Jakarta. Penelitian ini menggunakan 170 sampel yang dipilih dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, dimana sampel yang dipilih adalah pelanggan situs web Shopee di Jakarta. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian ini adalah kualitas desain situs web dan kualitas layanan dapat memprediksi secara positif kepercayaan pelanggan, kepercayaan pelanggan dapat memprediksi secara positif niat beli kembali, apakah kualitas desain situs web dan kualitas layanan dapat memprediksi secara positif niat beli kembali melalui kepercayaan pelanggan.

(F) Kualitas Desain Situs Web, Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Niat Beli Kembali.

(G) Daftar Acuan 1975 – 2020

(H) HERLINA BUDIONO, S.E., M.M.