

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PEMBELIAN ULANG PELANGGAN PADA
E-COMMERCE SHOPEE DI KOTA
SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**



**Oleh
Rosalia Anjelina Mangkur
NIM 1917011012**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

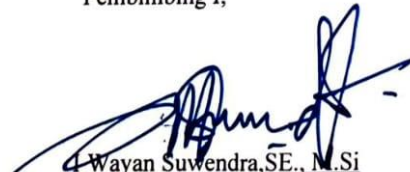
2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**


Menyetujui

Pembimbing I,



Wayan Suwendra, SE., M.Si
NIP. 197005142008121003

Pembimbing II,

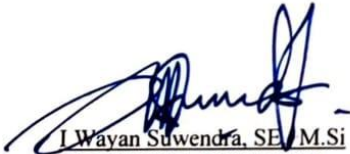


Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh Rosalia Anjelina Mangkur ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji,
pada tanggal 11 Oktober 2023

Dewan Penguji,




I Wayan Suwendra, SE, M.Si
NIP. 197005142008121003

(Ketua)



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003

(Anggota)



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198208192009122003

(Anggota)

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Ged. Adi Yuniarta, S.E. AK., M.Si
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Pada *E-commerce Shopee* Di Kota Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 11 Oktober 2023

! pernyataan,



Rosalia Anjelina Mangkur
NIM.1917011012

MOTTO

*“Kesuksesan Adalah Tentang Bagaimana
Kamu Memanfaatkan Kesempatan”*



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pelanggan Pada *E-commerce Shopee* Di Kota Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan dari Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjala
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.AK., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi, serta fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
3. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah memberikan pelayanan di tingkat jurusan, serta mengkordinir ujian skripsi dengan baik.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Kordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi atas bimbingan, motivasi, serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

5. I Wayan Suwendra, SE., M.Si., selaku pembimbing 1 yang telah membimbing dan memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi inidengan sangat baik dan tepat waktu.
6. Drs. I Nyoman Sujana,M.Si., selaku pembimbing 2 yang juga telah membimbing dan memotivasi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik dan tepat wakrtu.
7. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing akademik atas motivasi serta dukungan selama perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
8. Bapak/Ibu dosen di lingkungan Prodi Pendidikan Ekonomi, yang sudah membagikan ilmunya sebagai bahan untuk dapat menyelesaikan perkuliahan serta skripsi.
9. Staf administrasi Fakultas Ekonomi atas pelayanan serta fasilitasnya.
10. Kedua Orang tua, yaitu Bapak Benidiktus Mangkur dan Ibu Edelburga Saiman, yang senantiasa memberikan doa dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan.
11. Raka Putra Atmaja yang telah membantu penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa yang tersaji dalam skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca guna penyempurnaan skripsi ini. Kendati demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bagi

perkembangan dunia pendidikan terutama Pendidikan Ekonomi pada masa yang akan datang.

Singaraja, 11 Oktober 2023

Rosalia Anjelina Mangkur

NIM. 1917011012



DAFTAR ISI

	HALAMAN
<u>PRAKATA</u>	i
<u>ABSTRAK</u>	iv
<u>DAFTAR ISI</u>	v
<u>DAFTAR TABEL</u>	viii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	ix
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	x
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Masalah</u>	1
<u>1.2 Identifikasi Masalah</u>	9
<u>1.3 Pembatasan Masalah</u>	9
<u>1.4 Rumusan Masalah</u>	9
<u>1.5 Tujuan Penelitian</u>	10
<u>1.6 Manfaat Penelitian</u>	10
<u>BAB II KAJIAN TEORI</u>	13
<u>2.1 Pembelian Ulang</u>	13
<u>2.1.1 Pengertian Pembelian Ulang</u>	13
<u>2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang</u>	14
<u>2.1.3 Indikator Pembelian Ulang</u>	15
<u>2.1.4 Karakteristik Pembelian Ulang</u>	15
<u>2.2 Kualitas Pelayanan</u>	16
<u>2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan</u>	16
<u>2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan</u>	18
<u>2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan</u>	19
<u>2.2.4 Karakteristik Kualitas Pelayanan</u>	21
<u>2.3 Kajian Penelitian Yang Relevan</u>	22

2.4	<u>Kerangka Pemikiran</u>	24
2.5	<u>Hipotesis Penelitian</u>	25
<u>BAB III METODE PENELITIAN</u>		27
3.1	<u>Rancangan Penelitian</u>	27
3.2	<u>Lokasi Penelitian</u>	29
3.3	<u>Populasi dan Sampel</u>	29
3.3.1	<u>Populasi</u>	29
3.3.2	<u>Sampel</u>	29
3.4	<u>Identifikasi Variabel Penelitian</u>	31
3.5	<u>Definisi Operasional Variabel Penelitian</u>	32
3.6	<u>Jenis dan Sumber Data</u>	34
3.7	<u>Metode Pengumpulan Data</u>	34
3.8	<u>Instrumen Penelitian</u>	35
3.8.1	<u>Uji Validitas</u>	35
3.8.2	<u>Uji Reliabilitas</u>	36
3.9	<u>Teknik Analisa Data</u>	37
3.9.1	<u>Analisis Regresi Linear Sederhana</u>	37
3.9.2	<u>Uji Asumsi Klasik</u>	39
3.9.2.1	<u>Uji Normalitas</u>	39
3.9.2.2	<u>Uji Linearitas</u>	39
3.9.3	<u>Uji Heteroskedastisitas</u>	40
3.10	<u>Pengujian Hipotesis</u>	40
3.10.1	<u>Uji Parsial (Uji-t)</u>	40
3.10.2	<u>Uji Koefisien Determinasi</u>	41
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</u>		43
4.1	<u>Deskripsi Data</u>	43
4.1.1	<u>Hasil Uji Statistik Deskriptif</u>	46

<u>4.2</u>	<u>Pengujian Asumsi Klasik</u>	47
4.2.1	<u>Hasil Uji Normalitas</u>	47
4.2.2	<u>Hasil Uji Linearitas</u>	49
4.2.3	<u>Hasil Uji Heterokedastisitas</u>	50
<u>4.3</u>	<u>Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana</u>	51
<u>4.4</u>	<u>Pengujian Hipotesis</u>	54
4.4.1	<u>Uji Parsial (Uji-t)</u>	54
4.4.2	<u>Uji Koefisien Determinasi</u>	55
<u>4.5</u>	<u>Pembahasan Hasil</u>	56
4.5.1	<u>Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Pembelian Ulang (Y)</u>	56
<u>4.6</u>	<u>Implikasi</u>	57
<u>BAB V PENUTUP</u>		60
<u>5.1</u>	<u>Rangkuman</u>	60
<u>5.2</u>	<u>Simpulan</u>	61
<u>5.3</u>	<u>Saran</u>	61
<u>DAFTAR PUSTAKA</u>		62
<u>LAMPIRAN</u>		66



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisa Regresi Linear Sederhana	48
Tabel 4.9 Hasil Uji-t	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	25
Gambar 4.1 Grafik P-Plot	44
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	103
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara dengan Informan.....	104
Lampiran 3. Dokumentasi Hasil Observasi	109

