

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULLNESS*,
PERCEIVED EASY OF USE DAN *PERCEIVED
VALUE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PENGGUNA SHOPEE PADA MAHASISWA
PRODI MANAJEMEN UNDIKSHA**

SKRIPSI

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

**Oleh
KADEK DWIKI KUMARA ASTAWA
NIM 1817041252**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2024

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Kadek Dwiki Kumara Astawa
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada 20 Oktober 2023

Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.

(Ketua)

NIP. 198505042015042001



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M

(Anggota)

NIP. 198207292010122003



Rahutama Atidira, M.M.

(Anggota)

NIP. 198805032018031001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

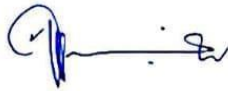
Pada

Hari : Rabu
Tanggal : 20 Oktober 2023

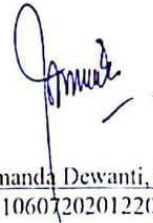
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

MOTTO

**“PENGETAHUAN ADALAH KUNCI
KESUKSESAN YANG TAK TERNILAI”**



KATA PERSEMBAHAN

“Puji syukur da Astungkara saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan”.

“Kepada Pembimbing Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan masukan untuk dapat menghantarkan saya pada kelulusan”.

“Keluarga yang selalu mendukung, Ketut Rawa (Ayah) dan Ni Luh Reciani (Ibu) untuk doa dan dukungan kepada saya secara tulus yang tidak dapat tergantikan dengan apapun.”

“Untuk sahabat dan teman-teman, yang selalu ada disaat suka dan duka, yang selalu memberikan dukungan tanpa henti dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu”.

Terimakasih untuk kalian semua.

PRAKATA

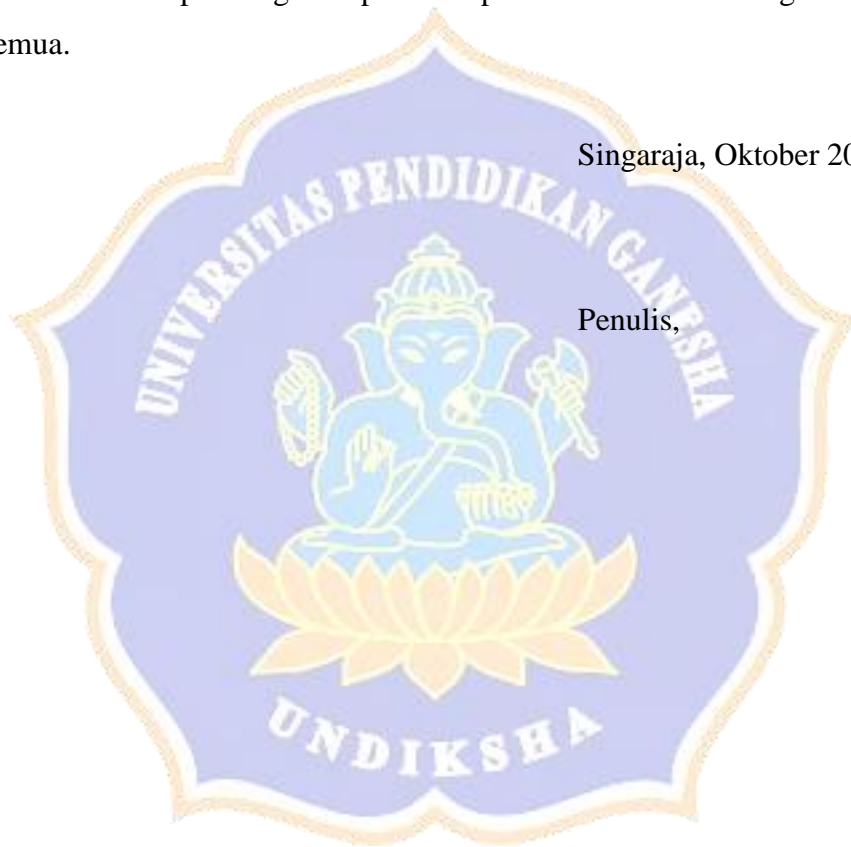
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Motor di AR Garage Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada 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.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing selama masa perkuliahan.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
9. Seluruh Mahasiswa Prodi S1 Manajemen yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.

10. Kedua orang tua (Ketut Rawa dan Ni Luh Reciani yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa, dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, Oktober 2023

Penulis,



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Easy Of Use* dan *Perceived Value* Terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Shopee Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Undiksha” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan 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 hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 20 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan,



Kadek Dwiki Kumara Astawa

NIM. 1817041252

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	8
2.2 Kajian Empiris.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.4 Kerangka Berpikir.....	25
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44

4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.5 Pengujian Hipotesis.....	49
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.7 Implikasi.....	58
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman.....	61
5.2 Simpulan.....	62
5.3 Saran.....	63
DAFTAR RUJUKAN.....	64
DAFTAR LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Transkasi Web Bulanan <i>E-commerce</i> Di Indonesia...	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	40
Tabel 4.2 <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	43
Table 4.4 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Normal <i>P</i> -plot.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan <i>Scatterplot</i>	44
Gambar 4.3 Struktur Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (X_1), <i>Perceived Easy Of Use</i> (X_2), dan <i>Perceived Value</i> (X_3) Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 02. Ketentuan Rentang Skor Kuesinoer.....	69
Lampiran 03. Tabulasi Data.....	71
Lampiran 04. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	99

