

**PENGARUH PENGALAMAN, KUALITAS *WEBSITE*,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG SECARA *ONLINE*
DI SITUS OLX INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh:

ELWIN NOVARIS ADINATA
2011210560

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH PENGALAMAN, KUALITAS *WEBSITE*,
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG SECARA *ONLINE*
DI SITUS OLX INDONESIA**

Diajukan oleh :


ELWIN NOVARIS ADINATA

NIM : 2011210560

Skripsi ini telah dibimbing dan
dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Juli 2015



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.)

SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN, KUALITAS *WEBSITE*, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG SECARA *ONLINE* DI SITUS OLX INDONESIA

Disusun oleh :

ELWIN NOVARIS ADINATA

NIM : 2011210560

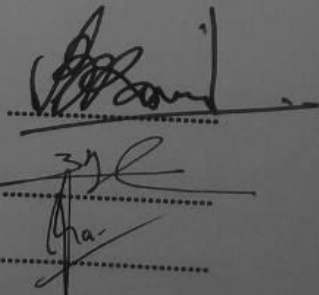
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 14 Agustus 2015

Tim Penguji

Ketua : (Dr. BASUKI RAHMAT, SE.,MM)

Sekretaris : (Dr. RONNY, S.Kom.,M.Kom.,MH.)

Anggota : (Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si.)



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Elwin Novaris Adinata
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 9 November 1993
N.I.M : 2011210560
Jurusan : Manajemen
Progran Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Pengalaman, Kualitas *Website*, dan Kepercayaan terhadap Niat Pembelian Ulang secara *Online* di situs Olx Indonesia

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 25 November 2015

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal :



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.)



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Pendidikan merupakan hal terbaik yang bisa kita bawa sebagai bekal dalam menjalani kehidupan di dunia ini. Tidak ada ilmu yang bisa kita dapat tanpa belajar dan berusaha keras serta dengan penuh kesabaran untuk menghargai arti dari sebuah proses pembelajaran itu sendiri.”

PERSEMBAHAN

Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kehadiran **TUHAN YME** yang selalu memberikan rahmat dan kebesaran-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk yang sebesar-besarnya untuk **kedua orang tua** saya terutama **Almarhum Mama** saya yang paling hebat dalam hidup saya yang selalu memberikan dukungan dan doanya serta **adik-adik** saya, saudara dan teman-teman yang selalu mendukung dan memotivasi saya selama ini.

Big thanks to **Pak Ronny** selaku dosen pembimbing saya yang selalu meluangkan waktunya, memberikan arahan, motivasi, dan semangat selama proses penyelesaian skripsi saya dan teman-teman satu bimbingan yang lainnya. Terima kasih juga untuk **Pak Basuki** dan **Pak sony** selaku dosen penguji yang telah memberikan ilmunya dan tentunya yang telah meluluskan saya pada sidang ujian skripsi yang pertama dan terakhir.

And for the last but not least, i wanna say thank you to all of you guys
yang selalu berbagi waktu, suka dan dukanya selama masa berkuliah di
STIE Perbanas Surabaya : **Habibi, Nabil, Chunafak, Assad Brengos,**
Ical Fil Ardhi, Aldytenk, Bos Upix, Samid, Farhesa Kuhon, Vio, Fariz
Unyil, Husen, Erwin Tambunan, Wijaya Jarkom, Dimas Saleho, Nocin,
Mbak Rusmala, Bunga Unge, Inon Nonik, Ridha, Karina Acid, Adhief,
Andre Ahong, Reza Ejak dan yang lainnya yang tidak bisa disebutin
satu-satu, ***Big thanks for ya all... Muach... !!***

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME yang telah senantiasa menyertai dan memberikan kesehatan kepada penulis dalam pembuatan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Pengalaman, Kualitas *Website*, dan Kepercayaan terhadap Niat Pembelian Ulang secara *Online* di Situs Olx Indonesia”, sehingga penulis dapat menyelesaikannya.

Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak bantuan dan petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E, MT selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH. selaku dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing saya dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Dra. Ec. Sri Lestari Kurniawati, M.S. selaku Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama proses perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staf Perpustakaan dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, 29 Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Batasan Penelitian	37
3.3 Identifikasi Penelitian	37
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	38
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	45
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	46
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	55
4.2 Analisis Data	58
4.3 Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	82

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3 Saran	83

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Website Paling Populer di Indonesia Hasil Riset W & S Group	5
TABEL 2.1	Perbandingan Penelitian Sebelumnya dan Sekarang	19
TABEL 3.1	Kisi-kisi Pernyataan Kuesioner.....	43
TABEL 3.2	Goodness Of Fit Indices.....	53
TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
TABEL 4.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	56
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
TABEL 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
TABEL 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja	57
TABEL 4.6	Rentang Skala Interval dari Kategori Lima Skor.....	58
TABEL 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman	59
TABEL 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Website.....	60
TABEL 4.9	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	61
TABEL 4.10	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Niat Pembelian Ulang.....	62
TABEL 4.11	Validitas	63
TABEL 4.12	Reliabilitas	64
TABEL 4.13	Assessment Of Normality	66
TABEL 4.14	Descriptive Statistics.....	67
TABEL 4.15	Uji Multivariate Outlier	69
TABEL 4.16	Goodnes Of Fit Index (CFA-Awal)	70

TABEL 4.17	Regression Weight (Loading Factors) Model (CFA-Revisi).....	72
TABEL 4.18	Goodnes Of Fit Index (CFA-Revisi).....	73
TABEL 4.19	Goodnes Of Fit Index Full Model Structural (Awal).....	74
TABEL 4.20	Goodnes Of Fit Index Full Model Structural (Akhir).....	76
TABEL 4.21	Uji Signifikansi Full Model Structural	76

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran Abdalslam.S.Imhed.Moohmed, Nurdiana Binti Azizan, dan Mohd Zalisham Jali (2013)	14
GAMBAR 2.2 Kerangka Pemikiran Kuo-Lun Hsiao, Judy Chuan-Chuan Lin, Xiang-Ying Wang dan Hsi-Peng Lu, Hueiju Yu (2010).....	16
GAMBAR 2.3 Kerangka Pemikiran Hossein Rezaee Dolat Abadi, Seyede Nasim Amirosadat Hafshejani, dan Faeze Kermani Zadeh (2011)	18
GAMBAR 2.4 Kerangka Pemikiran Sekarang	35
GAMBAR 3.1 Model Diagram Jalur	49
GAMBAR 4.1 Full Structural Model Uji CFA (Awal)	70
GAMBAR 4.2 Full Structural Model Uji CFA (Revisi).....	71
GAMBAR 4.3 Full Model Structural (Awal)	74
GAMBAR 4.4 Full Model Structural (Akhir)	75

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Kuesioner
- LAMPIRAN 2. Tabulasi Data
- LAMPIRAN 3. Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 4. Tanggapan Responden
- LAMPIRAN 5. Uji Validitas dan Reliabilitas
- LAMPIRAN 6. Uji Normalitas
- LAMPIRAN 7. Uji Univariate Outliers
- LAMPIRAN 8. Uji Multivariate Outliers
- LAMPIRAN 9. Analisa Konfirmatori Faktor (CFA)
- LAMPIRAN 10. Uji Full Model Struktural
- LAMPIRAN 11. Jadwal Penulisan Skripsi

***THE EFFECT OF EXPERIENCE, WEBSITE QUALITY,
AND TRUST ON THE REPURCHASE
INTENTION ONLINE AT SITES
OLX INDONESIA***

Elwin Novaris Adinata
2011210560
elwinnovaris@gmail.com

ABSTRACT

Repeat purchase intention represent the possibility of consumers in planning or will buy the same brand in the future. It can also be interpreted as an emotion and its contribution to the consumer's decision to re-buy is valuable. Researchers want to prove the truth of the theory by using the experience, quality websites, and trust as independent variables. This study aims to determine the effect of the experience, quality websites, and trust in the consumer repeat purchase intention online on the website OLX Indonesia. The sample in this study amounted to 120 respondents in Surabaya by distributing a questionnaire, given to those who have never shopped at least twice in OLX Indonesia sites. The sampling technique used is judgment sampling and convenience. The analysis technique used is SEM. Results from this study indicate that the experience not significant effect on repurchase intention. But the experience and the quality of the website a significant effect on trust, and trust a significant effect on repurchase intention.

Keywords : Experience, Website Quality, Trust, and Repurchase Intention.