

PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW
TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN PADA
MARKETPLACE BLIBLI DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

NAUFAL PUTRA YUNDRAPERKASA
18012010286/FEB/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

2022

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN
PADA MARKETPLACE BLIBLI DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

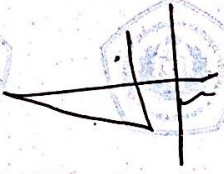
NAUFAL PUTRA YUNDR PERKASA
18012010286/FEB/EM

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan
Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 13 Januari 2023**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Sulastri Irbayuni, S.E., M.M.
NIP. 196206161989032001


Dra. Ec. Nuruni Ika K. W., M.M.
NIP. 1963100091991032001

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

17 JAN 2023


Prof. Dr. Svamsul Huda, S.E., M.T
NIP. 195908281990031001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Naufal Putra Yundra Perkasa
NPM : 18012010286
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN ONLINE CUSTOMER REVIEW TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN PADA MARKETPLACE BLIBLI DI SURABAYA.

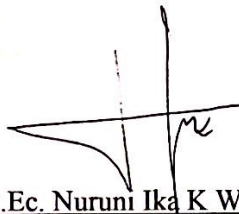
Merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai yang berlaku apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 13 Januari 2023

Mengetahui.

Dosen Pembimbing,



Dra. Ec. Nuruni Ika K W, M.M
NIP.1963100091991032001

Mahasiswa



Naufal Putra Yundra Perkasa
NPM.18012010286

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia- Nya yang melimpah sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Website dan Online Customer Review terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan pada Marketplace Blibli di Surabaya”** dengan baik.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan serta membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak. Maka dikesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Allah SWT atas perlindungan, kemudahan, dan kelancaran yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Achmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE,MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Sulastri Irbayuni, S.E, M.M, selaku Koordinator Progdil Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma Wardhani, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, nasehat serta bantuan selama proses penyusunan proposal skripsi.

6. Ibu Nuriyah Wijayanti Candra dan Bapak Wahyu Dwi Widodo selaku orang tua kandung saya tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa - doa selama saya hidup di dunia ini.
7. Daffa Yundra Widodo dan Yahya Ayundra sebagai saudara kadung yang membuat saya bersemangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Khullatul Laili sebagai orang yang sangat berjasa dalam penyusunan skripsi baik pikiran, waktu, dan tenaga serta selalu memberi motivasi dari awal hingga akhir proses penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman -teman saya yang telah membantu baik bertukar informasi, pikiran, tenaga, memberikan motivasi, dan menghibur saya dalam masa perkuliahan dan proses menyelesaikan skripsi ini.
10. Tentunya diri saya sendiri yang telah berhasil melewati cobaan dan kenikmatan berlimpah selama pengerjaan skripsi.

Perlu disadari bahwa dengan segala keterbatasan penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga masih diperlukan masukan dan kritikan yang membangun untuk penulis demi sempurnanya laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 22 Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| ABSTRAKSI | x |
| BAB I | 1 |
| Pendahuluan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 13 |
| 1.3 Tujuan penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II | 14 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.2 Landasan Teori | 18 |
| 2.2.1 Kualitas Website | 18 |
| 2.2.2 Online Customer Review | 21 |
| 2.2.1. Indikator Online Customer Review | 24 |
| 2.2.3 Minat Beli Ulang | 27 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian | 31 |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Website Terhadap Minat Beli Ulang | 31 |
| 2.3.2 Pengaruh Online Customer Review Terhadap Minat Beli Ulang | 32 |
| 2.4 Kerangka Konseptual | 33 |
| 2.5 Hipotesis | 33 |
| BAB III | 34 |
| METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel | 34 |
| 3.1.1 Definisi Operasional Variabel | 34 |
| 3.1.2 Pengukuran Variabel | 36 |
| 3.2 Teknik Pengambilan sampel | 37 |
| 3.2.1 Populasi | 37 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 3.2.2 | Sampel..... | 37 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 38 |
| 3.3.1 | Jenis Data..... | 38 |
| 3.3.2 | Sumber Data..... | 39 |
| 3.3.3 | Metode Pengumpulan data..... | 39 |
| 3.4 | Uji validitas dan Reliabilitas..... | 40 |
| 3.4.1 | Uji validitas..... | 40 |
| 3.4.2 | Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.5 | Teknis Analisis dan Uji Hipotesis..... | 41 |
| 3.5.1 | Teknis Analisis..... | 41 |
| 3.5.2 | Cara Kerja PLS (Partial Least Square)..... | 42 |
| 3.5.3 | Model Spesifikasi PLS (Partial Least Square)..... | 43 |
| 3.5.4 | Evaluasi PLS (Partial Least Square)..... | 43 |
| 3.5.5 | Langkah-Langkah PLS (Partial Least Square)..... | 44 |
| 3.5.6 | Asumsi PLS (Partial Least Square)..... | 48 |
| 3.5.7 | Ukuran Sampel..... | 49 |
| 3.6 | Metode Pengukuran Penelitian..... | 49 |
| BAB IV | | 50 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 50 |
| 4.1 | Deskripsi Tempat Penelitian | 50 |
| 4.1.1 | Sejarah Umum Perusahaan | 50 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi Perusahaan | 51 |
| 4.2 | Deskripsi Hasil Penelitian | 52 |
| 4.2.1 | Analisis Karakteristik Responden..... | 52 |
| 4.2.2 | Deskripsi Variabel Kualitas Website..... | 54 |
| 4.2.3 | Deskripsi Variabel Online Customer Review..... | 55 |
| 4.2.4 | Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang..... | 56 |
| 4.3 | Analisis Data | 57 |
| 4.3.1 | Evaluasi Uji Outliner..... | 57 |
| 4.3.2 | Interpretasi Hasil PLS | 58 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 66 |
| 4.4.1 | Pengaruh Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang | 66 |

| | | |
|----------------------|---|----|
| 4.4.2 | Pengaruh Online Customer Review terhadap Minat Beli Ulang | 67 |
| BAB V | | 68 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 68 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 68 |
| 5.2 | Saran..... | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 70 |
| LAMPIRAN | | 74 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 52 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Website (X1) | 54 |
| Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Variabel Online Customer Review (X2) | 55 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Minat Beli Ulang (Y) | 56 |
| Tabel 4.6 <i>Data Outliner</i> | 58 |
| Tabel 4.7 <i>Outer Loadings</i> (Mean, STDEV, T-Values)..... | 59 |
| Tabel 4.8 <i>Cross Loading</i> | 60 |
| Tabel 4.9 <i>Average variance extracted (AVE)</i> | 61 |
| Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i> | 62 |
| Tabel 4.11 <i>Latent Variable Correlations</i> | 62 |
| Tabel 4.12 R-Square..... | 65 |
| Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Data Pengunjung | 2 |
| Gambar 1.2 Market Share Blibli | 3 |
| Gambar 1.3 Berita Informasi Tidak Sesuai Pada Website Blibli..... | 6 |
| Gambar 1.4 Berita Komplain Sistem Blibli | 9 |
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 33 |
| Gambar 3.1 Metode Pengukuran Penelitian | 49 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Blibli | 52 |
| Gambar 4.2 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square | 64 |

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE DAN ONLINE CUSTOMER
REVIEW TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN
PADA MARKETPLACE BLIBLI DI SURABAYA**

Oleh:

NAUFAL PUTRA YUNDR PERKASA
18012010286/FEB/EM

Abstraksi

Studi ini memiliki tujuan guna mengetahui adanya pengaruh kualitas website serta online customer review akan minat beli ulang pelanggan pada marketplace Blibli. Pada studi ini memakai jumlah sampel sejumlah 72 orang yang pernah atau sedang berbelanja pada website Blibli. Studi ini mengambil informasi data memakai cara dengan melakukan penyebaran kuisisioner pada wilayah Surabaya bagian selatan. Variabel yang ditetapkan oleh peneliti diantaranya : variabel independent ialah Kualitas Website (X1) serta Online Customer Review (X2) dan untuk variabel dari dependen ialah Minat Beli Ulang (Y). Studi ini memakai model analisis berupa model Partial Least Square (PLS) ialah sebuah teknik guna mengkonstruksi model yang bisa diasumsikan saat terdapat beberapa faktor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya Kualitas Website baik serta Online Customer Review positif bisa mendorong minat beli ulang pelanggan pada marketplace Blibli.

Kata Kunci : Kualitas Website; Minat Beli Ulang; Online Customer Review