

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PENGGUNA PLATFORM SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO ANGKATAN 2021)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Nabila Sastika Ellyana
NIM : 21415586
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *PERCEIVED USEFULNESS* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PENGGUNA PLATFORM SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO ANGKATAN 2021)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Nabila Sastika Ellyana
NIM : 21415586
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Customer Experience*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Platform Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2021)

Nama : Nabila Sastika Ellyana

NIM : 21415586

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 04 Desember 2002

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 12 Februari 2025
Pembimbing II

Pembimbing I



Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NUPTK. 3840754655130122



Dra. Umi Farida, MM
NUPTK. 4442739640230082

Mengetahui
Dean Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIP. 19760508200501 1 002

Dosen Penguji :



Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NUPTK. 3840754655130122



Wahna Widhianingrum, SP,MM
NUPTK. 3439764665230213



Naning Kristiyana, SE,MM
NUPTK. 2253753654230083

ABSTRAK

Skripsi : “Pengaruh *Customer Experience*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Platform Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2021)”; Nabila Sastika Ellyana, NIM 21415586, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peningkatan teknologi digital di Indonesia semakin melaju dari masa ke masa. Kemunculan *e-commerce* menjadikan konsumen mendapatkan alternatif baru dimana kegiatan transaksi jual beli tidak lagi terbatas secara langsung melainkan dapat diakses melalui platform online saja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Customer Experience*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention* pada Mahasiswa Pengguna Platform Shopee di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Melalui pendekatan kuantitatif, pengumpulan data menggunakan metode survei berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini yaitu mahasiswa angkatan 2021 pengguna akun Shopee dan setidaknya pernah berbelanja sekali dalam tiga bulan terakhir. Sampel diambil menggunakan teknik *simple random sampling* berjumlah 100 responden, kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan alat analisis SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan *Customer Experience*, *Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* baik secara parsial dan simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*.

Kata kunci : ***Customer Experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Repurchase Intention*.**

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Wasyukurillah, senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. yang telah melimpahkan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Repurchase Intention* Pengguna Platform Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo Angkatan 2021)”, karya tulis yang disusun dalam rangka persyaratan untuk mendapatkan gelar Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penyelesaian skripsi ini tidak dapat disangkal membutuhkan usaha yang keras tentu saja tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari berbagai pihak yang sangat berjasa bagi penulis. Oleh karenanya, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Bapak Drs. Sujiono, M.M. dan Ibu Dra. Umi Farida, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah banyak memberikan ilmu dan wawasan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Puryono, Ibu Lenny Nurmawati, Bapak Boiran, serta keluarga besar yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan moril serta material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman, sahabat, serta semua pihak yang selalu memberikan dukungan dan mendo'akan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, dan setiap kekurangan dimiliki hamba-Nya termasuk penulis, sehingga penulis mohon maaf dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki, untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk memperbaiki karya tulis yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang membutuhkan informasi dan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap wawasan ilmu pengetahuan.

Ponorogo, 12 Februari 2025



Nabila Sastika Ellyana
NIM 21415586

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 12 Februari 2025



Nabila Sastrika Ellyana
NIM 21415586

MOTTO

“Nothing is impossible, usahakan selagi ada kesempatan.”

- Penulis

“Iso ra iso, hal su isseo (pasti bisa).”

- Wonpil Day6



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	v
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
1. Manajemen	7
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. Bauran Pemasaran	11
4. Pengertian Konsumen.....	13
5. Perilaku Konsumen	14
6. Pelanggan	17

7. <i>Repurchase Intention</i>	19
8. <i>Customer Experience</i>	22
9. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	24
10. <i>Perceived Ease of Use</i>	25
11. <i>Perceived Usefulness</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	32
2.4 Hipotesis	33
1. Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	33
2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	34
3. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	34
4. Pengaruh <i>Customer Experience</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	36
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
3.3 Jenis Data.....	38
1. Data Primer.....	38
2. Data Sekunder	39
3.4 Metode Pengambilan Data.....	39
1. Studi Pustaka	39
2. Observasi	40

3. Wawancara	40
4. Kuesioner.....	40
3.5 Skala Pengukuran (Likert)	41
3.6 Definisi Operasional Variabel	41
1. Variabel Independen.....	41
2. Variabel Dependen	44
3.7 Metode Analisis Data.....	45
1. Uji Kualitas Data	45
2. Uji Regresi Linier Berganda.....	47
3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
4. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
1. Deskripsi Wilayah Penelitian	50
2. Gambaran Umum Platform Shopee.....	51
3. Karakteristik Responden	51
4. Deskripsi Jawaban Responden	56
5. Uji Kualitas Data	61
6. Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
7. Koefisien Determinasi (R^2)	65
8. Uji Hipotesis.....	66
4.2 Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan	78

5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN.....		85



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Pendapatan Platform Shopee Tahun 2019-2023	2
Tabel 2 Jumlah Populasi	37
Tabel 3 Skala Likert	41
Tabel 4 Persentase Jenis kelamin responden	52
Tabel 5 Persentase Fakultas Responden	53
Tabel 6 Persentase pembelian di Shopee dalam 3 bulan terakhir	54
Tabel 7 Persentase pengeluaran per bulan	55
Tabel 8 Hasil Skor Customer Experience	57
Tabel 9 Hasil Skor Perceived Ease of Use	58
Tabel 10 Hasil Skor Perceived Usefulness	59
Tabel 11 Hasil Skor Repurchase Intention	60
Tabel 12 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
Tabel 16 Hasil Uji Hipotesis Parsial	67
Tabel 17 Hasil Uji Hipotesis Simultan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian	32
Gambar 2 Kurva Uji t H1.....	68
Gambar 3 Kurva Uji t H2.....	69
Gambar 4 Kurva Uji t H3.....	69
Gambar 5 Kurva Uji F H4.....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	89
Lampiran 3 Coding Karakteristik Responden.....	92
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	95
Lampiran 5 Statistik Kriteria Responden.....	101
Lampiran 6 Statistik Jawaban Responden.....	102
Lampiran 7 Statistik Uji Validitas.....	107
Lampiran 8 Statistik Uji Reliabilitas.....	109
Lampiran 9 Statistik Uji Koefisien Determinasi, Regresi, dan Hipotesis.....	110
Lampiran 10 Distribusi Nilai r tabel	111
Lampiran 11 Distribusi Nilai t tabel.....	112
Lampiran 12 Distribusi Nilai f tabel	113
Lampiran 13 Bukti Cek Plagiasi	114
Lampiran 14 Surat Ijin Penelitian	115
Lampiran 15 Berita Acara Bimbingan	116
Lampiran 16 Bukti Submit Artikel	118