



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WOM* DAN  
*PRICE* TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO  
*ONLINE* BLIBLI.COM**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

**AMBAR AYU ELISA**

**NIM. 201611070**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2021**

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *E-WOM* DAN  
*PRICE* TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO  
*ONLINE* BLIBLI.COM**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus , ..... 2021

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I

  
**Dina Lusianti, SE., MM., AAK.**  
NIDN. 0630098401

  
**Dr. Drs. Ag. Sunarno H., SH. S.Pd. MM.**  
NIDN. 0026065516

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



  
**Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.**  
NIDN. 0618066201

  
**Mia Ajeng Arianita, SE, MBA**  
NIDN. 0601058303

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur

**QS. Yusuf: 87**

Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu.

**QS. Al Mukmin: 60**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

**Ralph Waldo Emerson**

### Persembahan :

1. Keluarga yang sangat aku cintai
2. Sahabat-sahabatku yang tersayang
3. Teman seangkatan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
4. Almamater Universitas Muria Kudus

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Wom* Dan *Price* Terhadap Minat beli ulang Dengan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada Toko *Online* Blibli.Com” sebagai salah satu syarat untuk sebagai salah satu syarat menyelesaikan Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr.Ir. Darsono, M. Si., Selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dina Lusianti, SE., MM., AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Mia Ajeng Alifiana, SE.MBA., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti dengan penuh kesabaran dari penyusunan hingga menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap dosen dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bekal ilmu, bantuan pelayanan dan kerjasamanya selama masa perkuliahan.
7. Kedua orangtua tercinta yang selalu memberikan dorongan dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan pikiran dan kemampuan agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,

2021

Penulis,

**AMBAR AYU ELISA**

**NIM. 201611070**

**ABSTRAKSI**  
**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, E-WOM DAN *PRICE***  
**TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN DIMEDIASI**  
**KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO *ONLINE***  
**BLIBLI.COM**

AMBAR AYU ELISA

NIM. 201611070

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM..  
2. Mia Ajeng Alifiana, SE.MBA

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Wom* Dan *Price* Terhadap Minat beli ulang Dengan Dimediasi Kepuasan Konsumen Pada Toko *Online* Blibli.Com. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel eksogen, yaitu *E-Service Quality*, *E-Wom* Dan *Price*, serta dua variabel endogen, yaitu kepuasan konsumen dan minat beli ulang. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner dan wawancara. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 130 responden dengan teknik *purposive sampling*.

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan program (SEM) *Structural Equatuion Modeling* yang di operasikan melalui program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan *E-Service Quality*, *E-Wom* Dan *Price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada minat beli ulang.

**Kata kunci:** *E-Service Quality*, *E-Wom*, *Price*, kepuasan konsumen, minat beli ulang.

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY, E-WOM AND PRICE ON REBUYING INTEREST WITH CONSUMER SATISFACTION DIMEDIATION ON THE BLIBLI.COM ONLINE STORE***

AMBAR AYU ELISA

NIM. 201611070

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM..  
2. Mia Ajeng Alifiana, SE.MBA

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMIC AND AND BUSINESS STUDY PROGRAM  
OF MANAGEMENT**

*This study aims to analyze the influence of E-Service Quality, E-Wom and Price on Reurchase Interest Mediated by Customer Satisfaction at Blibli.Com Online Shop. This study uses three exogenous variables, namely E-Service Quality, E-Wom and Price, and two endogenous variables, namely consumer satisfaction and repurchase interest. The data collection methods used in this study were questionnaires and interviews. While the sample used in this study consisted of 130 respondents with a purposive sampling technique.*

*In this study, data analysis used the Structural Equation Modeling (SEM) program which is operated through the AMOS program. The results showed that E-Service Quality, E-Wom and Price have a positive and significant effect on customer satisfaction and their impact on repurchase intention.*

***Keywords: E-Service Quality, E-Wom, Price, customer satisfaction, repurchase interest***

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	9
1.3. Perumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1. <i>E-Service Quality</i> .....	13
2.2. E-WOM .....	16
2.3. <i>Price</i> .....	25
2.4. Kepuasan Konsumen.....	29
2.5. Minat beli ulang.....	35
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	39
2.7. Hubungan Antar Variabel .....	41
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis .....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	51
3.2. Populasi dan Sampel.....	56



3.3. Jenis Data dan Sumber Data .....	58
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	59
3.5. Uji Instrumen.....	59
3.6. Teknik Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	71
4.2. Deskripsi Responden .....	72
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	74
4.4. Analisis Data .....	78
4.5. Analisis Konfirmatori Full Model.....	88
4.6. Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i> .....	92
4.7. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	93
4.8. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total..	97
4.9. Pembahasan.....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>108</b>
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran-saran .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	68
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Usia.....	73
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Pekerjaan .....	73
Tabel 4.4. Pengelompokan Responden Frekuensi Pembelian .....	73
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	74
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Variabel E-WOM .....	75
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i> .....	76
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	76
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Variabel Minat beli ulang.....	77
Tabel 4.9. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen .....	79
Tabel 4.10. <i>Standarized Regression Weight</i> Endogen.....	80
Tabel 4.11. <i>Standarized Regression Weight</i> Eksogen setelah Perbaikan Model .....	83
Tabel 4.12. <i>Standarized Regression Weight</i> Endogen setelah Perbaikan Model .....	71
Tabel 4.13. Uji Normalitas Data .....	85
Tabel 4.14. Mahalanobis d – squared .....	86
Tabel 4.15. Hasil Pengujian <i>Contract Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i> .....	87
Tabel 4.16. Uji Full Model <i>Goodness of Fit SEM</i> .....	89
Tabel 4.17. Nilai <i>Squared Multiple Correlation</i> .....	92
Tabel 4.18. Tabel <i>Regression Weights</i> .....	93
Tabel 4.19. Hasil Pengujian Hipotesis .....	94
Tabel 4.20. Pengaruh Langsung Variabel Laten .....	97
Tabel 4.21. Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten .....	98
Tabel 4.22. Pengaruh Total antar Variabel Laten .....	99

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual .....	49
Gambar 4.1. Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model	78
Gambar 4.2. Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	80
Gambar 4.3. Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model	81
Gambar 4.4. Pengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Model	83
Gambar 4.5. Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen .....	84
Gambar 4.6. Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM)	89



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 3. Frekuensi Data
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Analisis Data

