



**PENGARUH KUALITAS WEBSITE, DESAIN WEBSITE,  
DAN REPUTASI WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE DI PATI)**

Oleh:

DWI PRIHANTIKA

201811240

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

**2024**



**PENGARUH KUALITAS WEBSITE, DESAIN WEBSITE,  
DAN REPUTASI WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE DI PATI)**

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

Oleh:

**DWI PRIHANTIKA**

201811240

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE, DESAIN WEBSITE, DAN  
REPUTASI WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDY KASUS PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* SHOPEE DI PATI)**

Nama : Dwi Prihantika  
NIM : 201811240  
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian  
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

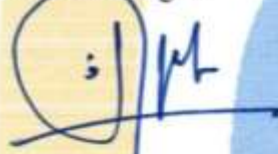
Kudus, .....

Pembimbing I



**(Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M. M.)**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**(Faridhatun Faidah, S. E., M. M.)**  
NIDN. 0601099201

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



**(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)**

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE, DESAIN WEBSITE, DAN  
REPUTASI WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDY KASUS PADA PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DI PATI)**

Nama : Dwi Prihantika  
NIM : 201811240  
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 2024

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)

NIDN. 0024037701

Pembimbing I



(Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M. M.)

NIDN. 0618066201

Mengetahui,  
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.)

NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Faridhatun Faidah, S. E., M. M.)

NIDN. 0601099201

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto :**

“Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. “Dan janganlah kamu putus asa dari rahmat Allah, Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang yang kufur”

(QS Yusuf: 87)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah kehendaknya kamu berharaap”

(Al-Insyirah : 6-8).

### **Persembahan:**

Skripsi ini dipersembahkan untuk bapak, ibu, kakak, adik, dan sahabat-sahabat saya. Terimakasih atas do'a yang telah diberikan. Semoga Allah senantiasa menjaga dan melindungi kita

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah memberi kesehatan dan kekuatan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi berjudul, “Pengaruh Kualitas Website, Desain Website, dan Reputasi Website Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Pengguna *E-Commerce* Shopee di Pati)” disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan teknis dan dorongan psikis dari berbagai pihak yang telah membantu selama penelitian ini:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan anugerah dan kuasa-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Rektor Universitas Muria Kudus (UMK) Prof. Dr. Ir. Darsono yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti perkuliahan;
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M. yang telah mengarahkan penulis dalam mengikuti perkuliahan;
4. Ketua Program Studi Manajemen Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M. yang telah mengarahkan penulis dalam mengikuti perkuliahan serta membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan;

5. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., M. M. selaku Pembimbing I dan Faridhatun Faidah, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan serta penyelesaian skripsi;
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen dan dosen lain yang telah memberikan pengajaran dan pendidikan pada penulis selama perkuliahan;
7. Seluruh responden yang meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner; serta
8. Bapak dan ibu saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan tiada henti dalam penyusunan skripsi.
9. Teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan dukungan setiap saat.

Kudus, 18 Februari 2024

Penulis



DWIPRIHANTIKA

NIM : 20181124

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE, DESAIN WEBSITE, DAN  
REPUTASI WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(STUDY KASUS PADA PENGGUNA E-COMMERCE SHOPEE DI PATI)**

Dwi Prihantika

201811240

Pembimbing 1 : Dr. H. Mochamad Edris, Drs. , M. M.

2 : Faridhatun Faidah, S. E. , M. M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis pengaruh kualitas website, desain website, dan reputasi website terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengolahan datanya menggunakan komputer program SEM AMOS. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *e-commerce* Shopee di Pati pada tahun 2023 yang tidak diketahui secara pasti jumlah populasinya. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti sebanyak 125 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh simpulan: kualitas website, desain website, dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.; kualitas website dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.; desain website berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang.; serta kepuasan pengguna tidak mampu memediasi pengaruh kualitas website, desain website, dan reputasi website terhadap minat beli ulang.

**Kata-Kata Kunci:** desain website, kepuasan pengguna, kualitas website, minat beli ulang, reputasi website

***THE INFLUENCE OF WEBSITE QUALITY, WEBSITE DESIGN, AND  
WEBSITE REPUTATION ON REPURCHASE INTENTION WITH USER  
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE (CASE STUDY ON  
SHOPEE E-COMMERCE USERS IN PATI)***

Dwi Prihantika

2018111240

Pembimbing 1 : Dr. H. Mochamad Edris, Drs. , M. M.

2 : Faridhatun Faidah, S. E. , M. M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

***ABSTRACT***

*The aim of this research is to analyze the influence of website quality, website design, and website reputation on repurchase intention with user satisfaction as an intervening variable. This research uses quantitative methods. Data processing uses the SEM AMOS computer program. The population in this study is Shopee e-commerce users in Pati in 2023 whose exact population size is not known. The sample in this research was selected using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The number of samples used by researchers was 125 respondents. Based on the results of the research that has been carried out, conclusions are obtained: website quality, website design and reputation have a positive and significant effect on user satisfaction; website quality and reputation have a positive and significant effect on repurchase interest; website design has a positive and insignificant effect on repurchase interest; and user satisfaction are unable to mediate the influence of website quality, website design, and website reputation on repurchase interest.*

**Keywords:** *website design, user satisfaction, website quality, repurchase interest, website reputation.*

## DAFTAR ISI

|                                          | Halaman |
|------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                       | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                  | iii     |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....              | v       |
| KATA PENGANTAR .....                     | viii    |
| ABSTRAKSI .....                          | ix      |
| DAFTAR ISI.....                          | xii     |
| DAFTAR TABEL.....                        | xv      |
| DAFTAR GAMBAR .....                      | xvi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                  | 1       |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....         | 1       |
| 1.2. Ruang Lingkup.....                  | 10      |
| 1.3. Perumusan Masalah.....              | 10      |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....             | 12      |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....            | 12      |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....             | 14      |
| 2.1. Landasan Teori.....                 | 14      |
| 2.2. Pengaruh Antar Variabel .....       | 24      |
| 2.3. Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... | 31      |
| 2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....    | 39      |
| 2.5. Hipotesis .....                     | 40      |
| BAB III METODE PENELITIAN.....           | 41      |
| 3.1. Rancangan Penelitian .....          | 41      |

|                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....                | 41  |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data .....                                       | 44  |
| 3.4. Populasi dan Sampel .....                                         | 46  |
| 3.5. Pengumpulan Data .....                                            | 47  |
| 3.6. Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, dan <i>Outlier</i> ..... | 48  |
| 3.7. Pengolahan Data.....                                              | 50  |
| 3.8. Analisis Data .....                                               | 51  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                      | 63  |
| 4.1. Gambaran umum obyek penelitian .....                              | 63  |
| 4.2. Penyajian Data .....                                              | 64  |
| 4.2.1. Karakteristik Responden .....                                   | 64  |
| 4.2.2. Tanggapan Responden.....                                        | 67  |
| 4.3. Analisis Data .....                                               | 71  |
| 4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                            | 71  |
| 4.3.2. Evaluasi Asumsi Dasar .....                                     | 73  |
| 4.3.3. Analisis Data .....                                             | 75  |
| 4.3.4. Pengujian Hipotesis .....                                       | 84  |
| 4.3.5. Pengujian Mediasi .....                                         | 86  |
| 4.4. Pembahasan.....                                                   | 88  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                                       | 95  |
| 5.1. Kesimpulan.....                                                   | 95  |
| 5.2. Saran .....                                                       | 96  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                   | 98  |
| LAMPIRAN.....                                                          | 104 |
| Lampiran 1: Kuesioner .....                                            | 104 |
| Lampiran 2: Hasil Penyebaran Kuesioner .....                           | 108 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| Lampiran 3: Output AMOS ..... | 115 |
|-------------------------------|-----|



## DAFTAR TABEL

|                                                                | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 4. 1 Usia .....                                          | 64      |
| Tabel 4. 2 Pendidikan Terakhir.....                            | 65      |
| Tabel 4. 3 Pekerjaan.....                                      | 66      |
| Tabel 4. 4 Jenis Kelamin.....                                  | 66      |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Terhadap Minat Beli Ulang (Y) .....       | 67      |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna (Z) .....      | 68      |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Terhadap Kualitas Website (X1).....       | 69      |
| Tabel 4. 8 Tanggapan Terhadap Desain Website (X2).....         | 69      |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Terhadap Reputasi Website (X3) .....      | 70      |
| Tabel 4. 10 Uji Validitas .....                                | 72      |
| Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....                             | 72      |
| Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....                                | 74      |
| Tabel 4. 13 <i>Outlier</i> .....                               | 75      |
| Tabel 4. 14 Analisis Konfirmatori Eksogen.....                 | 76      |
| Tabel 4. 15 Analisis Konfirmatori Eksogen (Perbaikan) .....    | 77      |
| Tabel 4. 16 Analisis Konfirmatori Endogen .....                | 78      |
| Tabel 4. 17 Analisis Konfirmatori Endogen (Perbaikan).....     | 79      |
| Tabel 4. 18 Analisis Konfirmatori Full Model.....              | 80      |
| Tabel 4. 19 Analisis Konfirmatori Full Model (Perbaikan).....  | 81      |
| Tabel 4. 20 <i>Regression Weight</i> .....                     | 82      |
| Tabel 4. 21 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total ..... | 86      |

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4. 1 Tampilan Website Shopee.....                      | 63 |
| Gambar 4. 2 Analisis Konfirmatori Eksogen.....                | 76 |
| Gambar 4. 3 Analisis Konfirmatori Eksogen (Perbaikan) .....   | 77 |
| Gambar 4. 4 Analisis Konfirmatori Endogen .....               | 78 |
| Gambar 4. 5 Analisis Konfirmatori Endogen (Perbaikan).....    | 79 |
| Gambar 4. 6 Analisis Konfirmatori Full Model.....             | 80 |
| Gambar 4. 7 Analisis Konfirmatori Full Model (Perbaikan)..... | 81 |