

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN PENGGUNA DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA TIK-  
TOK SHOP DI KOTA KUPANG**

**RETNA MONICA ABANAT**  
**19410066**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Guna Memenuhi  
Sebagian Dari Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA**

**KUPANG**

**2023**

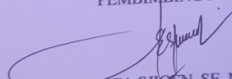
PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN  
PENGGUNA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT  
BELI ULANG PENGGUNA TIK-TOK SHOP DI KOTA KUPANG



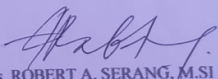
OLEH  
RETNA MONICA ABANAT  
19410066

MENYETUJUI

PEMBIMBING I

  
ALYA ELITA SJOEN, SE.,MM  
NIDN: 0831018301

PEMBIMBING II

  
Drs. ROBERT A. SERANG, M.SI  
NIDN: 0809096601

Disahkan oleh  
Wakil Dekan Bidang Ekonomi  
  
Dr. DAMARIS Y. KOLLSE, MP  
NIDN: 0814076202

SKRIPSI  
PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN, KEMUDAHAN  
PENGGUNA DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI  
ULANG PENGGUNA TIK-TOK SHOP DI KOTA KIPANG

RETNA MONICA ABANAT  
19410066



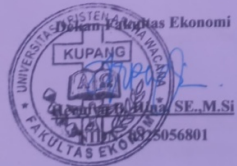
Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada Tanggal 06 Desember 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	
Penguji Anggota	Margarethy R. Mbado, SE.,MM	
Pembimbing I	Alya E. Sjoen, SE.,MM	
Pembimbing II	Drs. Robert A. Serang, M.Si	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Ketua Program Studi

Alya E. Sjoen, SE.,MM

NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis Tanggal 6 Desember 2023 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Retna Monica Abanat  
TTL : Camplong, 27 Februari 2001  
NIM : 19410066  
Jurusan/Progdi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Kemudahan Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Tik-Tok Shop Di Kota Kupang

Pembimbing I : Alya E. Sjoen, SE., MM  
Pembimbing II : Drs. Robert A. Serang, M. Si

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Dr. Damaris Y. Koli, SE., MM	Utama	76.5	X 40%	30.6
Margarethy R. Mbado, SE., MM	Anggota	78	X 20%	15.6
Alya E. Sjoen, SE., MM	Anggota	79	X 20%	15.8
Drs. Robert A. Serang, M. Si	Anggota	78	X 20%	15.6
Total Nilai yang diperoleh: 77.6				
Nilai Aksara: A- (MEMUASKAN)				





UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retna Monica Abanat  
NIM : 19410066  
Program Studi : Manajemen

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Saya Buat Dengan Judul: "Pengaruh Kepercayaan Kemudahan Pengguna Dan Kepuasan Peianggan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Tik-Tok Shop Di Kota Kupang" Yang Diusulkan Dalam Skema Penelitian Skripsi Untuk Tahun Akademik 2022/2023 Bersifat Original Dan Belum Pernah Diteliti Oleh Peneliti Lain/Peneliti Sebelumnya.

Biiamana Dikemudian Hari Ditemukan Ketidak Sesuaian Dengan Pernyataan ini, Maka Saya Bersedia Dituntut Dan Proses Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 07 November 2023

Yang Menyatakan



Retna Monica Abanat  
NIM. 19410066



Mengetahui

Retna Monica Abanat,

Jusuf Abdoladaka, SE., M.Si  
NIM. 1506016701

**MOTTO**

**“ Siapa bergaul dengan orang bijak menjadi bijak, tetapi siapa  
berteman dengan orang bebal menjadi malang”**

**Amsal 13:20**

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi kemuliaan Tuhan Yesus sang pemilik kehidupan, karena atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan oleh karena itu Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Melkias Abanat dan Alm.Ibu Orpa Abanat-Henukh, yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan perhatian,kasih sayang yang sangat tulus dan menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak tercinta Dona Abanat, Linda Abanat, Nus Abanat, Keponakan Rafael, Radi, Kian, Yosua, Yovanka dan seluruh keluarga yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi penyemangat saya.
3. Dosen pembimbing, Drs. Robert A. Serang, M.Si dan Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan saran-saran yang terbaik bagi saya selama penulisan skripsi sampai dengan selesainya skripsi ini.
4. Dosen Penguji, Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MM dan Ibu Margarethy R. Mbado, SE.,MM selaku dosen penguji yang selalu memberikan saran dan memberikan nasehat bagi saya serta bersedia untuk menguji skripsi yang saya tulis.

5. Sahabat saya Martha, Ketrin dan Mitha yang selalu mendukung, membantu dan mendorong saya sampai terselesainya penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.
6. Teman-teman TROMBETA yang selalu mendukung dalam doa dan selalu menyemangati saya.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 kelas B Manajemen, khususnya Desy, Nona, Wenar, Richar dan teman-teman lainnya yang selalu mendukung saya dengan caranya masing-masing sehingga dapat terselesainya skripsi ini dengan baik.
8. Untuk Egy Yance yang selalu ada untuk membantu serta memberikan support system yang berbeda dari yang lainnya.
9. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.



## KATAPENGANTAR

Segala Puji dan syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, Karena atas berkat kemurahan dan penyertaan-Nya Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh kepercayaan konsumen, kemudahan pengguna dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pengguna tik-tok shop di kota Kupang”. Dalam skripsi ini dijelaskan mengenai bagaimana kepercayaan konsumen, kemudahan pengguna dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang pada pengguna tik-tok masyarakat di kota Kupang tersebut. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa penyertaan Tuhan Yesus serta dukungan dari berbagai pihak, baik itu dukungan moril, materil, tenaga, waktu, pikiran, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis menyampaikan limpah terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku Wakil dekan I Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Alya E. Sjioen, SE.,MM selaku Ketua Prodi Manajemen. Sekaligus pembimbing I dan Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si

selaku pembimbing II yang telah mendukung, memberi arahan dan bimbingan kepada penulis.

5. Dosen Penguji, Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MM dan Ibu Margarethy R. Mbado, SE.,MM selaku dosen penguji yang selalu memberikan saran dan memberikan nasehat bagi saya serta bersedia untuk menguji skripsi yang saya tulis.
6. Sahabat saya Martha, Ketrin dan Mitha yang selalu mendukung, membantu dan mendorong saya sampai terselesainya penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.
7. Teman-teman TROMBETA yang selalu mendukung dalam doa dan selalu menyemangati saya.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 kelas B Manajemen, khususnya Desy, Nona, Wenar, Richar dan teman-teman lainnya yang selalu mendukung saya dengan caranya masing-masing sehingga dapat terselesainya skripsi ini dengan baik.
9. Untuk Egy Yance yang selalu ada untuk membantu serta memberikan support system yang berbeda dari yang lainnya.
10. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis membutuhkan saran demi kebaikan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca. TerimaKasih.

Kupang,

Penulis

Retna Monica Abanat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Persoalan penelitian .....	7
1.4 Tujuan dan manfaat penelitian .....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	9
2.1.1.1 Indikator-indikator Kepercayaan Konsumen.....	10
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Konsumen .....	11
2.1.2 Pengertian Kemudahan Pengguna .....	12
2.1.2.1 Indikator-indikator Kemudahan Pengguna.....	14
2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kemudahan Pengguna .....	14
2.1.2.3 Dimensi Kemudahan Pengguna .....	15
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3.1 Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan .....	17

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.4 Pengertian Minat Beli Ulang.....	19
2.1.4.1 Indikator-indikator Minat Beli Ulang .....	20
2.1.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Beli Ulang.....	21
2.2 Konsep Penelitian .....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	26
3.1.1 Populasi.....	26
3.1.2 Sampel.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Sampel.....	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	31
3.4.2 Analisis Lanjutan .....	31
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	34
4.1.1 Sejarah Tik-Tok.....	34
4.1.2 Logo Tik-Tok.....	35
4.1.3 Fitur Tik-Tok .....	36
4.1.4 Konten #RacunShopee .....	39
4.1.5 Karakteristik Responden .....	41
4.1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.1.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
4.2 Analisis Pendahuluan.....	43
4.2.1 Analisis berdasarkan Kepercayaan Konsumen.....	43
4.2.2 Analisis berdasarkan Kemudahan Pengguna.....	45
4.2.3 Analisis berdasarkan Kepuasan Pelanggan .....	47
4.2.4 Analisis berdasarkan Minat Beli Ulang .....	48
4.3 Analisis Lanjutan .....	49

4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.3.2 Uji Parsial (Uji T) .....	51
4.3.3 Uji Simultan (Uji F) .....	52
4.3.4 Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	54
4.4 Bahasan Hasil Analisis.....	55
4.4.1 Uraian Kepercayaan Konsumen .....	55
4.4.2 Uraian Kemudahan Pengguna .....	55
4.4.3 Uraian Kepuasan Pelanggan.....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Implikasi Teoritis.....	57
5.3 Implikasi Terapan .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pendapatan Tik-Tok Shop di Indonesia .....	4
Tabel 3.1 Indikator Empirik dan skala pengukuran konsep.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 4.3 Jawaban Responden terhadap Kepercayaan Konsumen.....	44
Tabel 4.4 Jawaban Responden terhadap Kemudahan Pengguna.....	45
Tabel 4.5 Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.6 Jawaban Responden terhadap Minat Beli Ulang .....	48
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linear Berganda .....	50
Tabel 4.8 Hasil Simultan Uji F.....	53
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 3.1 Pemberian skor atas jawaban responden .....	28
Gambar 4.1 Logo Tik-Tok .....	35



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner .....	66
Lampiran 2 Jawaban Responden .....	70
Lampiran 3 Hasil Analisis .....	72
Lampiran 4 Kartu Konsul.....	73
Lampiran 5 Surat Pra Penelitian.....	75