



**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA
*MARKETPLACE SHOPEE***

SKRIPSI

Zahra Aulia
2017021053

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA
*MARKETPLACE SHOPEE***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas
Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Zahra Aulia
2017021053

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

Nama Mahasiswa : Zahra Aulia
NIM : 2017021053
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 24 Juni 2021

Menyetujui :

Pembimbing Utama



Teguh Prasetio, S.E., M.Si.
NIP. 08.0814.016

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si
NIP. 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

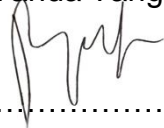

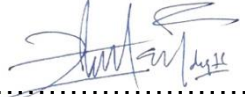
PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA *MARKETPLACE* SHOPEE

SKRIPSI

Oleh:

Zahra Aulia
2017021053

Telah dinyatakan lulus dalam ujian
Sarjana Pada Hari/Tanggal: Kamis, 24 Juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Teguh Prasetyo, S.E., M.Si.</u> NIP. 08.0814.016		02 Juli 2021
Dosen Penguji <u>Fendi Saputra, S.E., M.M</u> NIP. 08.0120.003		07 Juli 2021
<u>Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M</u> NIP. 08.0720.014		06 Juli 2021

Mengetahui,

Kepala Program Studi

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.
NIP. 08.0818.016
Tanggal : 07 Juli 2021



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D.
NIP. 08.0920.027
Tanggal : 08 Juli 2021

SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI KESEDIAAN PUBLIKASI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Zahra Aulia
NIM : 2017021053
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang pada *Marketplace* Shopee

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasi Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 28 Juni 2021
Peneliti,



Nama : Zahra Aulia
NIM : 2017021053

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: “PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA *MARKETPLACE* SHOPEE” ini ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Edmun Sutisna, MBA Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Clara Evi C.Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya
5. Bapak Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini
6. Seluruh dosen Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang telah memberikan pengajaran dan bimbingannya

7. Alm. Ayah, mama, kak sarah dan adik saya farhan terimakasih atas doa dan kasih sayangnya dan selalu memberikan motivasi yang kuat pada saya.
8. Ami Prabowo yang sampai detik ini masih mendukung dan memberi perhatian selama pengerjaan Skripsi ini
9. Untuk teman-teman ku yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini Karyna, Syaffa, Fadhira, Anggita, Siti dll terimakasih atas bimbingan dan sarannya.
10. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
11. Untuk diri sendiri, terimakasih untuk selalu berjuang dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 04 Juni 2021

Penulis