

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI  
ULANG PADA MAHASISWA PENGGUNA E-COMMERCE DI  
JABODETABEK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Psikologi di Program Studi Psikologi



**Disusun Oleh:**

Reisya Fadhila Azmi Razzy

1804195

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI  
ULANG PADA MAHASISWA PENGGUNA E-COMMERCE DI  
JABODETABEK**

Oleh:

Reisya Fadhila Azmi Razzy

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana  
Psikologi pada Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan

©Reisya Fadhila Azmi Razzy  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Januari 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak  
ulang, di fotokopi atau dengan cara lainnya tanpa izin penulis.

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Reisya Fadhila Azmi Razy**

**NIM 1804195**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI  
ULANG PADA MAHASISWA PENGGUNA E-COMMERCE DI  
JABODETABEK**

Disetujui dan Disahkan pembimbing:

**Pembimbing I**



Drs. H. M. Engkos Kosasih, M.Pd.

NIP 19612002 198403 1 004

**Pembimbing II**



Ita Juwitaningrum, S.Psi., M.Pd.

NIP. 19780312 200501 2 002

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi**



Dr. Sri Maslihah, S.Psi., M.Psi., Psikolog

NIP 19700726 200312 2 001

Reisya Fadhila Azmi Razy, 2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA MAHASISWA  
PENGGUNA E-COMMERCE DI JABODETABEK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**SKRIPSI INI TELAH DIUJIKAN PADA**

Tanggal : Selasa, 24 Januari 2022  
Waktu : 09.00-10.00  
Tempat : Ruang Sidang 2 FIP LT.8

Para penguji terdiri atas:

**PENGUJI I**



Dr. Sri Maslihah, M.Psi., Psikolog

NIP. 19700726 200312 2 001

**PENGUJI II**



Ita Juwitaningrum, S.Psi., M.Pd.

NIP. 19780312 200501 2 002

**PENGUJI III**



Sitti Chotidjah, M.A., Psikolog

NIP. 19771205 2200604 2 001

**PENELITI**



Reisyah Fadhlila Azmi Razzy

NIM 1804195

Reisyah Fadhlila Azmi Razzy, 2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA MAHASISWA  
PENGUNA E-COMMERCE DI JABODETABEK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## LEMBAR PERNYATAAN

*Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang pada mahasiswa pengguna e-commerce di jabodetabek beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku di masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini*

Bandung, Januari 2023

Penulis

Reisya Fadhila Azmi Razzy

NIM 1804195

**Reisya Fadhila Azmi Razzy, 2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA MAHASISWA  
PENGGUNA E-COMMERCE DI JABODETABEK**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa selalu dipanjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang pada Pengguna E-commerce (Studi Pada Mahasiswa Pengguna E-Commerce di Jabodetabek) dengan lancar.

Karya ini telah selesai peneliti susun bukan diciptakan, karena pada dasarnya peneliti hanya mengumpulkan kepingan-kepingan pengetahuan yang telah ada dan tersebar di dunia ke dalam karya kecil ini. Skripsi ini telah peneliti susun sebagai salah satu upaya menyampaikan salah satu fenomena yang telah muncul bahwa manusia semakin dipermudah dengan terus berkembangnya teknologi, salah satunya adalah kemudahan berbelanja melalui e-commerce yang membawa berbagai dampak di kehidupan. Semoga skripsi ini dapat menambah referensi mengenai kepercayaan konsumen dan minat beli ulang pada pengguna e-commerce. Penulis terbuka dengan kritik serta saran dari pembaca untuk karya ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Allah SWT karena atas ridho dan kasih sayang-Nya, penelitian ini dapat diselesaikan. Dalam menyelesaikan penelitian, penulis menyadari bahwa melaksanakan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua yang sangat saya cintai, bapak dan ibu yang selalu mendukung dalam berbagai hal, do'a, dan dukungan materil kepada penulis
2. Seluruh dosen Program Studi Psikologi UPI yang tidak bisa disebut satu persatu terima kasih atas ilmu, motivasi, dan bimbingan yang telah diberikan selama perkuliahan
3. Seluruh staf Program Studi Psikologi UPI yang telah membantu saya selama perkuliahan.
4. Ibu Ita Juwitaningrum, S.Psi., M.Pd. dan Bapak Drs. H. M. Engkos Kosasih, M.Pd. selaku dosen pembimbing, terima kasih sudah membimbing, menasihati, membantu selama pembuatan skripsi. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman mahasiswa psikologi yang sudah berjuang bersama di perkuliahan sejak awal masuk ke Universitas Pendidikan Indonesia

Saya menyadari penuh bahwa tidak semua hal dapat berjalan dengan baik dan lancar tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca

## ABSTRAK

**Reisya Fadhila Azmi Razzy (1804195).** Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Pada Mahasiswa Pengguna E-commerce Di Jabodetabek. Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung (2023).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen terhadap minat beli ulang pada pengguna e-commerce. Penelitian dilakukan pada 385 mahasiswa responden di Jabodetabek. Responden mengisi instrumen kepercayaan konsumen dan minat beli ulang. Penelitian ini menggunakan desain korelasional untuk melihat apakah terdapat hubungan antara variabel kepercayaan konsumen dan minat beli ulang pada pengguna e-commerce. Pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi sederhana dengan bantuan software SPSS for windows. Hasil penelitian menunjukkan hipotesis yang diajukan oleh peneliti, diterima. Terdapat pengaruh antara kepercayaan konsumen dan minat beli ulang pada mahasiswa pengguna e-commerce di Jabodetabek

**Kata kunci :** Kepercayaan Konsumen; Minat Beli Ulang; Mahasiswa



## ABSTRACT

**Reisya Fadhila Azmi Razzy (1804195).** The Effect of Consumer Trust on Repurchase Intention in College Student E-Commerce Users at Jabodetabek. Department of Psychology, Faculty of Education, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung (2023).

This research was conducted to determine the effect of consumer trust on repurchase intention of e-commerce users. The research was conducted on 385 student respondents in Jabodetabek. Respondents filled out consumer trust and repurchase intention instruments. This study uses a correlational design to see whether there is an influence between the variables of consumer trust and repurchase intention of e-commerce users. Retrieval of data using questionnaires. Data analysis techniques using simple regression with the help of SPSS for windows software. The results of the research show that the hypothesis proposed by the researcher is accepted. There is an influence between consumer trust and repurchase intention among students who use e-commerce in Jabodetabek

**Keywords:** Consumer Trust; Repurchase Intention; College Student

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                           | <b>1</b>  |
| I. Latar Belakang.....                                  | 1         |
| II. Rumusan Masalah.....                                | 6         |
| III. Tujuan Penelitian.....                             | 6         |
| IV. Manfaat Penelitian.....                             | 6         |
| V. Struktur Organisasi Skripsi.....                     | 7         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                       | <b>8</b>  |
| I. Landasan Teori.....                                  | 8         |
| II. Kerangka Pemikiran.....                             | 16        |
| III. Hipotesis Penelitian.....                          | 17        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>18</b> |
| I. Desain Penelitian.....                               | 18        |
| II. Populasi dan Sampel.....                            | 18        |
| III. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 20        |
| IV. Teknik Pengumpulan Data.....                        | 21        |
| V. Instrumen Penelitian.....                            | 21        |
| VI. Prosedur Penelitian.....                            | 26        |
| VII. Analisis Data.....                                 | 26        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                 | <b>27</b> |
| I. Hasil Penelitian.....                                | 27        |
| II. Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....                 | 32        |
| III. Pembahasan.....                                    | 34        |
| IV. Keterbatasan Penelitian.....                        | 37        |

Reisya Fadhila Azmi Razzy, 2023

*PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA MAHASISWA  
PENGGUNA E-COMMERCE DI JABODETABEK*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

|                              |           |
|------------------------------|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN.....</b> | <b>38</b> |
| I. Kesimpulan.....           | 38        |
| II. Saran.....               | 38        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>40</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>         | <b>46</b> |