

SKRIPSI

***WEBSITE DESIGN QUALITY DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA
PELANGGAN SITUS WEB LAZADA DI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA DENGAN
CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI***



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : TIFANI TRIANA

NPM : 115160083

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2020



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Tifani Triana
NIM : 115160083
Judul Artikel : *Repurchase Intention* Pada Pelanggan Lazada Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Mediasi

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas, telah direview artikelnya sesuai dengan ketentuan penulisan jurnal yang telah ditetapkan sebagai bagian persyaratan kelulusan Sarjana Strata 1.

Note: Pencantuman nama penulis pada Artikel Jurnal:

[Dosen Pembimbing memberikan tanda (v) pada kolom II yang dipilih]

I	II
Nama mahasiswa sebagai penulis pertama dan nama dosen pembimbing sebagai penulis kedua (pendamping)	☒
Hanya nama mahasiswa yang dicantumkan sebagai penulis artikel jurnal	☐

Jakarta, 20 Januari 2020

DOSEN PEMBIMBING

(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tifani Triana

NIM : 115160083

Program Studi : Sarjana Manajemen

Judul Skripsi

WEBSITE DESIGN QUALITY DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PELANGGAN SITUS WEB LAZADA DI UNIVERSITAS TARUMANAGARA DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 16 Januari 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Dr. Keni, S.E., M.M.
2. Anggota : Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.
Drs. Iwan Prasodjo, M.A.

Jakarta, 20 Januari 2020
Pembimbing



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.)

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

- (A) TIFANI TRIANA (115160083)
- (B) *WEBSITE DESIGN QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PELANGGAN SITUS WEB LAZADA DI UNIVERSITAS TARUMANAGARA DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI*
- (C) xv+103 halaman, 2020, 27 tabel, 7 gambar, 6 lampiran
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) *Abstract: The purpose of this research is to determine whether website design quality and service quality are the predictor to customer satisfaction, whether customer satisfaction is predictor to repurchase intention, whether website design quality and service quality are predictor to repurchase intention through customer satisfaction on Lazada website customers in Tarumanagara University. The research is done with judgement sampling. Questionnaire were disseminated online to 100 respondents of Lazada's customer in Tarumanagara University. The result of this research is that website design quality and service quality may positively predict customer satisfaction, customer satisfaction may positively predict repurchase intention, website design quality and service quality may positively predict repurchase intention through customer satisfaction.*
- Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *website design quality* dan *service quality* merupakan prediktor terhadap *customer satisfaction*, apakah *customer satisfaction* merupakan prediktor terhadap *repurchase intention*, apakah *website design quality* dan *service quality* merupakan prediktor terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* pada pelanggan situs web Lazada di Universitas Tarumanagara. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *judgment sampling*. Kuesioner disebarikan *online* kepada 100 responden pelanggan Lazada di Universitas Tarumanagara. Hasil penelitian ini adalah *website design quality* dan *service quality* dapat memprediksi secara positif *customer satisfaction*, *customer satisfaction* dapat memprediksi secara positif *repurchase intention*, *website design quality* dan *service quality* dapat memprediksi secara positif *repurchase intention* melalui *customer satisfaction*.

- (F) Kata kunci: *website, SERVQUAL, satisfaction, repurchase, e-commerce*
- (G) Daftar acuan 46 (1980-2019)
- (H) Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.