

SKRIPSI

**PENGARUH PEMBELIAN IMPULSIF DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
MELALUI KEPERCAYAAN PADA PENGGUNA
SHOPEE DI JAKARTA BARAT**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: TYA SUMIATI

NIM: 115160488

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

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

2020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Tya Sumiati

NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115160488

Program Studi : SI Manajemen

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 12 Juli 2020



Tya Sumiati

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

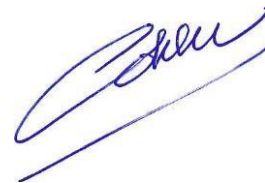
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : TYA SUMIATI
NPM : 115160488
PROGRAM STUDI : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH PEMBELIAN IMPULSIF DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN
MELALUI KEPERCAYAAN PADA PENGGUNA SHOPEE
DI JAKARTA BARAT.

Jakarta, 10 Juli 2020

Pembimbing,



(Dr. Cokki, S.E., M.M)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tya Sumiati
NIM : 115160488
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi

PENGARUH PEMBELIAN IMPULSIF DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN MELALUI KEPERCAYAAN PADA
PENGGUNA SHOPEE DI JAKARTA BARAT.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 22 Juli 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Dra. Kurniati W. Andani S.E., M.M.
2. Anggota : Dr. Cokki S.E., M.M.
Andi Wijaya S.E., M.M.

Jakarta, 27 Juli 2020
Pembimbing



(Dr. Cokki, S.E., M.M.)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMY AND BUSINESS
JAKARTA

(A) TYA SUMIATI (115160488)

(B) *THE EFFECTS OF IMPULSE BUTINGS AND CUSTOMER SATISFACTION
ON PURCHASE INTENTION THROUGH TRUST IN SHOPEE USERS IN
WEST JAKARTA.*

(C) XVIII+75 Pages, 26 Tables, 14 Pictures, 9 Attachment

(D) *MARKETING MANAGEMENT*

(E) **Abstract:** *The purpose of this study was to determine the effect of impulsive buying and customer satisfaction on purchase intentions through trust in Shopee users in West Jakarta. The method used in this study is convenience sampling with a sample of 100 respondents. The sampling technique uses a questionnaire distributed online. Data processing is performed using smart PLS-SEM. The results showed that impulsive buying did not have a significant effect on purchase intentions, then customer satisfaction and trust had a significant effect on purchase intentions and finally customer satisfaction had a significant effect on purchase intentions through trust.*

(F) *Impulse Buyings, Customer Satisfaction, Trust, Purchase Intention*

(G) *References 43 (1982-2019)*

(H) Dr. COKKI S.E., M.M

ABSTRAK

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

(A) TYA SUMIATI (115160488)

(B) PENGARUH PEMBELIAN IMPULSIF DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN MELALUI KEPERCAYAAN PADA PENGGUNA SHOPEE DI JAKARTA BARAT.

(C) XVIII+75 Halaman, 26 Tabel, 14 Gambar, 9 Lampiran

(D) MANAJEMEN PEMASARAN

(E) Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pembelian impulsif dan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian melalui kepercayaan pada pengguna Shopee di Jakarta Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner yang disebar secara *online*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *smart PLS-SEM*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembelian impulsif tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pembelian, kemudian kepuasan pelanggan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pembelian dan terakhir kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat pembelian melalui kepercayaan.

(F) Pembelian Impulsif, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Niat Pembelian.

(G) Daftar Acuan 53 acuan (1967-2019)

(H) Dr. COKKI S.E., M.M.