



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, GAMIFIKASI, DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Kasus pada Pengguna SOCO APP *by* Sociolla)**

SKRIPSI

RAHMA SALSABILLA 2110111019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

2024



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, GAMIFIKASI, DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Kasus pada Pengguna SOCO APP *by* Sociolla)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

RAHMA SALSABILLA 2110111019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rahma Salsabilla

NIM : 2110111019

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



Rahma Salsabilla

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahma Salsabilla
NIM : 2110111019
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, GAMIFIKASI, DAN KUALITAS
WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Kasus pada Pengguna SOCO App by Sociolla)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Rahma Salsabilla)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, GAMIFIKASI, DAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP MINAT BELI ULANG

(Studi Kasus pada Pengguna SOCO App by Sociolla)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RAHMA SALSABILLA 2110111019

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 20 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



2110111019

Drs. Nobelson, MM, CPM
Ketua Penguji



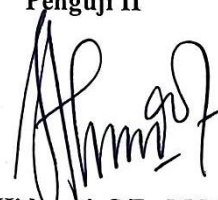
Dra. Pusporini, M.M
Penguji I



Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Desember 2024

The Influence of Service Quality, Gamification, and Website Quality On Repurchase Intention

(Case Study On Soco App Users By Sociolla)

By Rahma Salsabilla

ABSTRACT

The SOCO app by Sociolla has become one of the leading beauty e-commerce in Indonesia, but in recent years, the platform has continued to experience a decline in performance leading to a decline in sales. This study aims to analyze the influence of service quality, gamification, and website quality on the repurchase interest of SOCO Application users in the DKI Jakarta area. This study uses a quantitative approach with primary data collected through online surveys. The sampling technique uses a non-probability sampling method with purposive sampling with a total of 100 respondents who are SOCO Application users who are interested in reusing the platform. The data was analyzed using SmartPLS 4.0 software with descriptive and inferential analysis. The results showed that (1) service quality had a positive and significant influence on repurchase interest, (2) gamification had a positive and significant influence on repurchase interest, and (3) website quality had a positive and significant influence on repurchase interest. This finding provides an overview that improving these three aspects can be an effective strategy for Sociolla to increase the interest of its users in rebuying.

Keywords: *service quality, gamification, website quality, repurchase intention, soco app.*

***Pengaruh Kualitas Layanan, Gamifikasi, dan Kualitas Website
terhadap Minat Beli Ulang
(Studi Kasus Pengguna Aplikasi SOCO Oleh Sociolla)***

Oleh Rahma Salsabilla

ABSTRAK

Aplikasi SOCO oleh Sociolla telah menjadi salah satu *e-commerce* kecantikan terkemuka di Indonesia, namun dalam beberapa tahun terakhir, *platform* tersebut terus mengalami penurunan performa yang menyebabkan penurunan penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, gamifikasi, dan kualitas *website* terhadap minat beli ulang pengguna Aplikasi SOCO di wilayah DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui survei online. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling* dengan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang merupakan pengguna Aplikasi SOCO yang tertarik untuk menggunakan ulang platform tersebut. Data dianalisis menggunakan *software SmartPLS 4.0* dengan analisis deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang (2) gamifikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dan (3) kualitas *website* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan ketiga aspek tersebut dapat menjadi strategi efektif bagi Sociolla untuk meningkatkan minat beli ulang penggunanya.

Kata kunci: kualitas layanan, gamifikasi, kualitas situs *website*, minat beli ulang, aplikasi *soco*.



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Jumat , tanggal 20 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Rahma Salsabilla**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111019**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan, Gamifikasi, dan Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada SOCO App by Sociolla)

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Dra. Pusporini, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 20 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Manajemen S.1

Siti Hidayati SE, MM.

PRAKARTA

Segala puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Gamifikasi, dan Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Pengguna SOCO APP by Sociolla)”** sebagai salah satu persyaratan pemenuhan Program Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian Skripsi ini, diantaranya:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan perlindungan-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Pembangunan nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, dan saran yang membangun.
5. Bapak Drs. Nobelson M.M. selaku Ketua Penguji dan Ibu Dra. Pusporini, MM. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan yang membangun dalam proses pengujian.
6. Seluruh dosen dan para tenaga administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta;
7. Keluarga dan kerabat, khususnya untuk mamah, nenek, adik, dan Sahabat saya Zahra Nabila saya yang sangat berjasa dalam hidup penulis karena telah memberi *support* secara fisik dan mental serta doa yang tiada hentinya.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis dengan pikiran terbuka mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi instansi, universitas, maupun seluruh pembaca.

Jakarta, 20 Desember 2024

Rahma Salsabilla

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKARTA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 Minat Beli Ulang	15
2.1.4 Kualitas Layanan	18
2.1.5 Gamifikasi	20
2.1.6 Kualitas Website	24
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Model Penelitian	42
2.3.1 Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	43
2.3.2 Gamifikasi terhadap Minat Beli Ulang	43
2.3.3 Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang	44
2.4 Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
3.1.1 Definisi Operasional	46
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1 Populasi	47
3.2.2 Sampel	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3.1 Jenis Data.....	48
3.3.2 Sumber Data	49
3.3.3 Pengumpulan Data	49
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	51
3.4.1 Teknik Analisis	51
3.4.2 Uji Hipotesis	61
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 63
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	65
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	70
4.3.1 Analisis Data Deskriptif.....	70
4.3.2 Analisis Data Inferensial	77
4.4 Pembahasan	90
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang.....	90
4.4.2 Pengaruh Gamifikasi terhadap Minat Beli Ulang.....	92
4.4.3 Pengaruh Kualitas Website terhadap Minat Beli Ulang	94
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 96
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Keterbatasan Penelitian	97
5.3 Saran	98
 DAFTAR PUSTAKA.....	 101
RIWAYAT HIDUP	109
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tingkat Beauty E-Commerce di Indonesia.....	5
Tabel 2. Performa Website Sociolla.....	6
Tabel 3. Performa Website Sociolla.....	7
Tabel 4. Penelitian Terdahulu	40
Tabel 5. Pengukuran Variabel.....	46
Tabel 6. Skala Likert	50
Tabel 7. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 8. Nilai Indeks	53
Tabel 9. Nilai Cronbach's Alpha	59
Tabel 10. Interpretasi Nilai Indeks	71
Tabel 11. Hasil Indeks Minat Beli Ulang.....	71
Tabel 12. Hasil Indeks Kualitas Layanan	73
Tabel 13. Hasil Indeks Gamifikasi.....	74
Tabel 14. Hasil Indeks Kualitas Website	76
Tabel 15. Outer Loading	80
Tabel 16. Hasil Fornell Lacker-Criterium.....	81
Tabel 17. Hasil Output AVE.....	82
Tabel 18. Hasil Cross Loading.....	82
Tabel 19. Composite Reliability	84
Tabel 20. Cronbach's Alpha	85
Tabel 21. Nilai R Square dan Adjusted R Square	86
Tabel 22. Tabel Q-Square	87
Tabel 23. Hasil Uji t-statistik	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Besaran Ekonomi Digital ASEAN	3
Gambar 2. Traffic Rata-rata Pengunjung Sociolla.....	7
Gambar 3. Pendapatan Sociolla Tahun 2019-2023.....	8
Gambar 4. Model Penelitian	42
Gambar 5. Langkah-langkah Menggunakan PLS	54
Gambar 6. Inner Model	55
Gambar 7. Inner Model.....	55
Gambar 8. Outer Model	56
Gambar 9. Outer Model	56
Gambar 10. Diagram Jalur	56
Gambar 11. Logo Sociolla	63
Gambar 12. Tampilan Soco App.....	64
Gambar 13. Diagram Kategori Gender	66
Gambar 14. Diagram Kategori Usia.....	67
Gambar 15. Diagram Kategori Domisili	68
Gambar 16. Diagram Kategori Status	69
Gambar 17. Outer Model	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2. Hasil Jawaban Responden	115
Lampiran 3. Output Inner Model Penelitian	125
Lampiran 4. Bukti Sebar Kuesioner.....	126
Lampiran 5. Hasil Turnitin.....	128