

**PENGARUH *GAMIFICATION*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *TRUST*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM
E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

NADIA CHARISSA

20221221095

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2026

**PENGARUH *GAMIFICATION*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *TRUST*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PADA PLATFORM
E-COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA**

**Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH :

NADIA CHARISSA

20221221095

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2026

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadia Charissa

NIM : 20221221095

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau keseluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 06 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Nadia Charissa

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENGARUH GAMIFICATION, PERCEIVED EASE OF USE, DAN TRUST TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PLATFORM E- COMMERCE SHOPEE DI SURABAYA.

Diajukan Oleh :
NADIA CHARISSA
NIM : 20221221095

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

1. Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd.

2. M. Alhakim Danurwindo, S.E., M.M.

Tanda Tangan

Tanggal

Mengetahui :

Dekan

Kaprodi

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Dr. Dwi Sontogo Panggayudi, ST., M.M

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH *GAMIFICATION*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *TRUST*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE*
SHOPEE DI SURABAYA**

Nama : Nadia Charissa

NIM : 20221221095

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 09 Juni 2026

Pukul : 14.00 – 15.30

Komisi Pengujian Terdiri Dari

Ketua Penguji



Asyidatur Rosmaniar, SE., M.Pd.

Anggota I



Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM

Anggota II



M. Alhakim Danurwindo, S.E., M.M

Mengetahui,



Dr. Mochamad Nurhasbi S.Si., M.M



Dr. Dwi Sengga Panggayudi, ST., M.M

PENGARUH *GAMIFICATION*, *PERCEIVED EASE OF USE*, DAN *TRUST*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PLATFORM *E-COMMERCE*
SHOPEE DI SURABAYA

Nadia Charissa

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah
Surabaya

e-mail : nadia.charissa-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Fenomena meningkatnya tren pembelian secara online yang terjadi dikalangan masyarakat, khususnya generasi Z, mendorong munculnya berbagai platform *e-commerce* yang memicu persaingan yang sangat ketat dalam membangun *repurchase intention* pada konsumen. Hal ini penting karena mempertahankan pelanggan dinilai lebih efektif dibandingkan terus mencari pelanggan baru. Salah satu platform *e-commerce* terkemuka adalah Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *gamification* (X1), *perceived ease of use* (X2), dan *trust* (X3) terhadap *repurchase intention* (Y) pada platform *e-commerce* Shopee di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan generasi Z yang berdomosili di Surabaya dan sudah melakukan transaksi pembelian di Shopee dengan sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan datanya dilakukan secara online yaitu menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 25 dengan metode analisis regresi linier berganda.

Kata Kunci : *Gamification*, *Perceived Ease Of Use*, *Trust*, *Repurchase Intention*, *E-Commerce*, Generasi Z

*THE EFFECT OF GAMIFICATION, PERCEIVED EASE OF USE, AND TRUST
ON REPURCHASE INTENTION ON THE SHOPEE E-COMMERCE
PLATFORM IN SURABAYA*

Nadia Charissa

*Management Study Programme, Faculty of Economics and Business, Universitas
Muhammadiyah Surabaya*

e-mail : nadia.charissa-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

The increasing trend of online purchasing among the public, particularly Generation Z, has led to the emergence of various e-commerce platforms, triggering intense competition in building consumer repurchase intention. This is crucial because retaining customers is considered more effective than continually seeking new ones. One of the leading e-commerce platforms is Shopee. This study aims to analyze the influence of gamification (X1), perceived ease of use (X2), and trust (X3) on repurchase intention (Y) on the Shopee e-commerce platform in Surabaya. This study used a quantitative approach.

This study employed a quantitative approach. The population comprised Generation Z individuals residing in Surabaya and having made purchases on Shopee, with a sample size of 100 respondents. Data collection was conducted online through questionnaires. The sampling technique used was non-probability sampling. Data analysis was performed using SPSS version 25 with multiple linear regression analysis.

Keywords: *Gamification, Perceived Ease of Use, Trust, Repurchase Intention, E-Commerce, Generation Z*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Gamification*, *Perceived Ease Of Use* dan *Trust* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Platform *E-Commerce* Shopee Di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya. Tak lupa shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kegelapan menuju masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan peradaban.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih atas segala dukungan, saran, motivasi, serta doa yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns. M.Kep., FISQua, Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochlas, S. Si, MM, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Bapak Dr. Dwi Songo Panggayudi, ST., MM, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

4. Ibu Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd., CMA, selaku dosen pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan arahan, semangat, dukungan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dedikasi dan ketulusan ibu dalam membimbing peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Muhammad Alhakim Danurwindo, S.E., M.M., CMA, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta motivasi yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini. Peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas arahan dan perhatian bapak sangat membantu peneliti dalam perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini.
6. Bapak Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM., CMA, selaku dosen penguji yang telah memberikan evaluasi, kritik, dan saran yang konstruktif guna meningkatkan kualitas penelitian ini. Peneliti mengucapkan terimakasih atas perhatian serta ilmu yang telah diberikan selama proses ujian skripsi berlangsung.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Teristimewa untuk kedua orang tuaku tercinta, ibu dan bapak penulis ingin sampaikan beribu terimakasih sudah memberikan seluruh kasih sayang, doa, usaha untuk penulis dan selalu mendampingi penulis untuk meraih gelar sarjana. *Thank you so much for all the hard work they've endured*

throughout my life. Thank you for allowing me and trusting me to achieve this degree despite facing numerous obstacles. I dedicate this degree to them for their hard work. I always pray for them, may they always be healthy, happy, and accompany me in achieving success in the future.

9. Untuk orang tua kedua ku, ibu Yatin dan bapak Taniman. *Thank you so much for your prayers, love, and extraordinary care for me. Thank you for creating so many sweet memories since I was little and for treating me like a child, and I hope it will last forever. Every letter in this thesis is a tangible testament to the love she has instilled in my life.*
10. Untuk kakakku dan kakak iparku, mas Rizal dan mbak Rifa. Terimakasih sudah memberikan dukungan, perhatian kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga semua kebaikan yang sudah diberikan mendapat balasan terbaik dan selalu diberikan kebahagiaan serta kesehatan. *Especially to my older brother, I love you so much and am always proud of you, and I wish you continued success in all your endeavors.*
11. *To my beloved nephew, Attalia Zea Mavasha. Beautiful and sweet girl, thank you for being such a beautiful color in the my life. Your presence, your laughter, and your simple humor are reasons for me to smile again and strengthen my steps to achieve success and make you happy. My hopes for you are like the lyrics in the song Nina by Feast "tumbuh lebih baik jadi panggilanmu, jadi lebih baik dibanding diriku".*

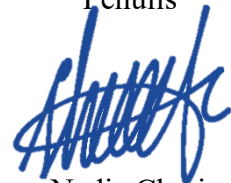
12. *To my best friend Eva Dwi Fatmawati and Salma Wardani. Thank you for being my best friend and listening to my worries. I hope that one day we can walk together to achieve success, supporting each other in every step, and enjoying happiness without leaving anyone behind.*
13. Untuk teman semasa SMA, Enggar, Riska, Zulfan, Topa, Danang, dan yang lain. *Thank you for making me laugh so hard every time we meet. I hope that someday, when we find happiness in our own little families, we can still meet and joke around*
14. Untuk *my friend girls* Jati, Ciki, Aisyah, Ulfi, Cella, Imel, dan Winda. Terimakasih sudah kebersamaan dan menjadi sahabat terbaik dalam proses penulis meraih gelar sarjana. *The author hopes that even though we have completed our education, we can still be brothers without limits, praying for each other and supporting each other. The beautiful memories we have created together will never be forgotten and will always be remembered as a valuable part that will be neatly arranged in the memory and journey of the author's life.*
15. Untuk teman seperjuangan, Bulan dan Nafa. Terimakasih sudah memberikan semangat begitu besar untuk penulis segera menyelesaikan skripsi ini. *The author remembers that at first we were not close, but at the end of this thesis we became close like old friends and I hope we will always be friends.*
16. *Lastly for myself, Nadia Charissa, a very beautiful name given by my parents.* Terimakasih sudah bisa sampai di titik membanggakan ini dengan

berbagai rintangan yang ada, terimakasih sudah bertahan dan berjuang atas berbagai kesulitan yang menerpa. *Please promise yourself to always have the spirit to be able to make proud and happy those around you. Maybe right now you can't reach the point of your greatest desire. However, hopefully this is your first step to be able to achieve it. May success and happiness always be on your.*

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 06 Agustus 2026

Penulis



Nadia Charissa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
A. Landaran Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	39
C. Kerangka Berpikir dan Model Analisis.....	43
D. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Pendekatan Penelitian	48
B. Definisi Operasional Variabel.....	49
C. Populasi dan Teknik sampling	52
D. Objek dan Waktu Penelitian.....	54
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	64

B. Deskriptif Hasil Penelitian.....	68
C. Hasil Uji Hipotesis	81
D. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Konseptual	44
Tabel 2. 2 Model Analisis.....	46
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Dan Instrumen.....	49
Tabel 3. 2 Skala Likert	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan wilayah Surabaya	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	69
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan pernah melakukan transaksi pembelian di Shopee	70
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan pernah melakukan menggunakan Game di ShopeeGames.	70
Tabel 4. 6 Kategori Nilai Mean.....	71
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Gamification (X1)	72
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Perceived Ease Of Use (X2).....	73
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Trust (X3)	73
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Repurchase Intention (Y)	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	75
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4. 13 Uji Normalitas	77
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	80
Tabel 4. 16 Tabel Uji Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4. 17 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	83
Tabel 4. 18 Uji Simultan (Uji F)	85
Tabel 4. 19 Uji R ²	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 E-Commerce Paling Sering Dikunjungi Tahun 2025	3
Gambar 1. 2 Contoh Penerapan Gamifikasi Di Shopee	6
Gambar 1. 3 Contoh Layanan dan Navigasi Menu Shopee	9
Gambar 1. 4 Peluncuran Buku AMAN	12
Gambar 4. 1 Logo Shopee.....	65
Gambar 4. 2 Produk Shopee	66
Gambar 4. 3 Shopee Games	67
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas PP Plotz	78
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	112
Lampiran 2 Tabulasi Data	116
Lampiran 3 Output Spss Karakteristik Responden	126
Lampiran 4 Output Spss Uji Validitas.....	128
Lampiran 5 Output Spss Uji Reliabilitas	130
Lampiran 6 Output Spss Uji Asumsi Klasik	131
Lampiran 7 SK Dosen Pembimbing	135
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi	136
Lampiran 9 Surat Keterangan Bukti Plagiasi.....	137
Lampiran 10 Endorsement Letter	138
Lampiran 11 Lembar Perbaikan Skripsi.....	139