

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *BRAND TRUST*  
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DENGAN  
*CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI *INTERVENING* PADA  
PENGGUNA APLIKASI HALODOC**

**ANNISA DAYANI**

**1705618064**



**Skripsi ini Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

***THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND BRAND TRUST ON REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN INTERVENING ON HALADOC APPLICATION USERS***

**ANNISA DAYANI**

**1705618064**



*Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of Economics on Faculty of Economics State University of Jakarta*

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT**

**MARKETING CONCENTRATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

**Annisa Dayani, 2022;** Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Trust* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai *Intervening* pada pengguna aplikasi Halodoc. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM. & Shandy Aditya, BIB, MPBS.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel *e-service quality*, *brand trust* dan *customer satisfaction* secara langsung terhadap *repurchase intention*. Serta pengaruh tidak langsung antara *e-service quality* dan *brand trust* terhadap *repurchase intention* melalui variabel *customer satisfaction* sebagai *intervening*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian adalah 245 pengguna aplikasi Halodoc, yang pernah bertransaksi pada aplikasi Halodoc minimal satu kali dalam satu tahun terakhir. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan analisis SEM menggunakan LISREL 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa: (1) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* (2) *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* (3) *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (4) *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (5) *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* (6) *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* dimediasi *customer satisfaction* (7) *brand trust* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* dimediasi *customer satisfaction*.

Kata Kunci : *E-Service Quality*, *Brand Trust*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*, *Halodoc*.

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## ABSTRACT

**Annisa Dayani, 2022;** *The Influence of E-Service Quality and Brand Trust on Repurchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening for Halodoc Application Users. Thesis, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Management Department, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM. & Shandy Aditya, BIB, MPBS.*

*The purpose of this study was to determine the direct effect of e-service quality, brand trust, and customer satisfaction variables on repurchase intention. As well as the indirect effect between e-service quality and brand trust on repurchase intention through customer satisfaction as an intervening variable. The research uses a quantitative approach, and the data collection method uses a survey method with an instrument like a questionnaire. The object of research is 245 users of the Halodoc application who have transacted on the Halodoc application at least once in the past year. The data analysis technique used SPSS version 23 and SEM analysis used LISREL 8.8 to process and analyze the research data. The results of the hypothesis test show that: (1) e-service quality has a positive and significant effect on repurchase intention, (2) brand trust has a positive and significant effect on repurchase intention, (3) e-service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction (4) brand trust has a positive and significant effect on customer satisfaction (5) customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention (6) e-service quality has a significant effect on repurchase intention mediated by customer satisfaction (7) brand trust has a significant effect on repurchase intention mediated by customer satisfaction.*

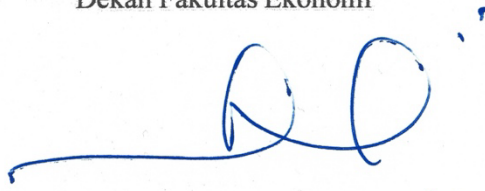
*Keyword : E-Service Quality, Brand Trust, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Halodoc.*

*Meincerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

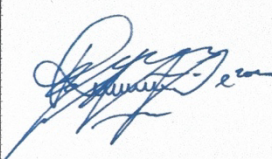






## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd**  
**NIP. 197207152001121001**

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Prof. Dr. Mohamad Rizan, MM</u> NIP. 197206272006041001 (Ketua)		8 Juli 2022
2. <u>Dr. Osly Usman, M.Bus</u> NIP. 197401152008011008 (Penguji I)		12 Juli 2022
3. <u>Ika Febrilia, SE, M.M.</u> NIP. 198702092015042001 (Penguji II)		11 Juli 2022
4. <u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST,M.M.</u> NIP. 197404162006041001 (Pembimbing I)		11 Juli 2022
5. <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u> NIP. 198404082019031003 (Pembimbing II)		12 Juli 2022

Nama : Annisa Dayani  
No.Registrasi : 1705618064  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 8 Juli 2022

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 13 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Annisa Dayani

No. Reg.1705618064

*Mencerdaskan bangsa  
Memartabatkan Bangsa*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur praktikan panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *E-Service Quality* dan *Brand Trust* Terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* Sebagai *Intervening* (Pada Pengguna Aplikasi Halodoc)”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu, arahan dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Shandy Aditya, BIB, MPBS. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu praktikan dalam memberikan arahan dan masukan kepada dalam proses penyusunan skripsi.
3. Dr. Suherman, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan khususnya dosen manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat kepada seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan.
7. Sahabat-sahabat peneliti yaitu Komariah Wulan, Bagas Mufhtie Haifa, Rizki Nurul Laili, Nilam Cahya, Nur Safitri, dan Anyfah Permadani yang selalu memberikan semangat kepada Peneliti dalam penyusunan Skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik guna memperbaiki penulisan karya lain di masa mendatang. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak dan apabila terdapat kesalahan pada penelitian ini peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, 13 Juni 2022



A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Annisa', is placed to the right of the QR code.

Annisa Dayani

No. Re.1705618064

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*