

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *TRUST* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PELANGGAN TRAVELOKA**

MUHAMAD ARNALDO

8215152787



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST TOWARD
REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS AN INTERVENING OF TRAVELOKA
CONSUMER***

**MUHAMAD ARNALDO
8215152787**



***Thisis Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of
Economics on Faculty of Economics State Universitas Negeri Jakarta***

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Muhamad Arnaldo, 2019; Pengaruh *E-Service Quality* dan *Trust* Terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel *Intervening* pelanggan Traveloka. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Andrian Haro, S.Si, MM.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, 2) Untuk mengetahui *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction*, 3) Untuk mengetahui *customer satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap *repurchase intention*, 4) Untuk mengetahui *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *repurchase intention*, 5) Untuk mengetahui *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *repurchase intention*, 6) Untuk mengetahui *e-service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening*, 7) Untuk mengetahui *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai *intervening* pada Pelanggan Traveloka. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah 200 responden yang telah bertransaksi di Traveloka. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari software LISREL versi 8.8 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil dari uji hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima.

Kata Kunci: *e-service quality*, *trust*, *customer satisfaction*, *repurchase intention*, pelanggan

ABSTRACT

Muhamad Arnaldo, 2019; The Effect of E-Service Quality and Trust Toward Repurchase Intention with Customer Satisfaction As An Intervening of Traveloka Consumer. Thesis, Jakarta: Bachelor Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Andrian Haro, S.Si, MM.

The purpose of this study are: 1) To find out e-service quality has a significant effect on customer satisfaction, 2) To find out the trust has a significant effect on customer satisfaction, 3) To find out customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention, 4) To know e -service quality has a significant effect on repurchase intention, 5) To find out e-service quality has a significant effect on repurchase intention, 6) To know e-service quality has a significant effect on repurchase intention through customer satisfaction as intervening, 7) To know trust significantly influence repurchase intention through customer satisfaction as intervening with Traveloka customers. Methods of collecting data using survey methods with instruments in the form of questionnaires. The object of this research is 200 respondents who have transacted at Traveloka. Data analysis using SPSS version 23 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software version 8.8 to process and analyze research data. The results of the hypothesis test indicate that all hypotheses are accepted.

Keywords: *e-service quality, trust, customer satisfaction, repurchase intention, customer*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



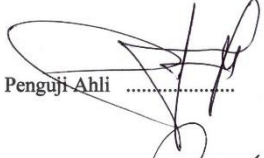


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus

NIP. 19671207 1992031001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---------------|--|------------|
| 1. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 | Ketua |  | 21/08/2019 |
| 2. <u>Shandy Aditya, BIB, MPBS.</u> NIP. 198404082019031003 | Sekretaris |  | 21/08/2019 |
| 3. <u>Agung Kresnamurti R.P., S.T., M.M.</u> NIP. 197404162006041001 | Penguji Ahli |  | 20/08/2019 |
| 4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M.</u> NIP. 197206272006041001 | Pembimbing I |  | 20/08/2019 |
| 5. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 198509242014041002 | Pembimbing II |  | 01/08/2019 |

Tanggal Lulus: 13 Agustus 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya 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, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Muhamad Arnaldo

No. Reg: 8215152787

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan dengan dukungan berbagai pihak. Ungkapan terima kasih peneliti tujukan kepada :

1. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Andrian Haro, S.Si, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dr. Suherman, M.Si. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Para dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan.
6. Peneliti juga ingin berterima kasih kepada keluarga peneliti, bapak Taslim, mama Maruyah, kakak Diana, dan kakak Chandra yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman Manajemen A 2015 serta sesama Konsentrasi Pemasaran yang telah memberikan banyak masukan terkait penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran.

Jakarta, Agustus 2019

Peneliti