

**PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP
REPURCHASE INTENTION DENGAN SATISFACTION SEBAGAI
INTERVENING (STUDI KASUS PADA PEMBELI E-COMMERCE
BUKALAPAK)**

ACHMAD TEGAR PRIBADI

8215153186



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

**THE EFFECT OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST TOWARDS
REPURCHASE INTENTION WITH SATISFACTION AS INTERVENING
(CASE STUDY ON BUKALAPAK E-COMMERCE BUYERS)**

ACHMAD TEGAR PRIBADI

8215153186



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

STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

Achmad Tegar Pribadi, 2020; Pengaruh *E-Service Quality* dan *Trust* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Satisfaction* sebagai *Intervening* (Studi Kasus pada Pembeli Bukalapak). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Rahmi, S.E, M.S.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *satisfaction*, pengaruh *trust* terhadap *satisfaction*, pengaruh *satisfaction* terhadap *repurchase intention*, pengaruh *e-service quality* terhadap *repurchase intention*, pengaruh *trust* terhadap *repurchase intention*, pengaruh *e-service quality* terhadap *repurchase intention* melalui *satisfaction* sebagai *intervening*, pengaruh *trust* terhadap *repurchase intention* melalui *satisfaction* sebagai *intervening* pada pembeli Bukalapak.

Metode survei dengan instrument berupa kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dipakai peneliti. Sampel penelitian ini adalah 200 responden yang telah berbelanja *online* di Bukalapak dan merupakan pekerja kantoran di Rasuna Said, Setiabudi, Jakarta Selatan. Data dianalisis menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari *software* LISREL versi 8.80 untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, 2) *trust* berpengaruh signifikan terhadap *satisfaction*, 3) *satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, 4) *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, 5) *trust* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, 6) *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *satisfaction* sebagai *intervening*, 7) *trust* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention* melalui *satisfaction* sebagai *intervening* di *e-commerce* Bukalapak.

Kata Kunci: *e-service quality, trust, satisfaction, repurchase intention, Bukalapak, e-commerce, online shopping, SEM*

ABSTRACT

Achmad Tegar Pribadi, 2020; Effect of E-Service Quality and Trust on Repurchase Intention with Satisfaction as Intervening (Case Study on Buyer E-commerce Bukalapak). Thesis, Jakarta: Management Concentration, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan SE, MM & Rahmi, S.E, M.S.M

This research aims to determine the effect of e-service quality on satisfaction, the effect of trust on satisfaction, the effect of satisfaction on repurchase intention, the effect of e-service quality on repurchase intention, the effect of trust on repurchase intention, the effect of e-service quality on repurchase intention through satisfaction as intervening, the effect of trust on repurchase intention through satisfaction as intervening, in the buyer of e-commerce Bukalapak.

Survey methods with instruments in the form of questionnaires are data collection methods that researchers use. The sample of this study was 200 respondents who had used and transacted in the e-commerce Bukalapak and office worker in Rasuna Said, Setiabudi, South Jakarta. Data were analyzed using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from LISREL software version 8.80 to process and analyze research data. The results of hypothesis testing show: 1) e-service quality has a significant effect on satisfaction, 2) trust has a significant effect on satisfaction, 3) satisfaction has a significant effect on repurchase intention, 4) e-service quality has a significant effect on repurchase intention, 5) trust has a significant effect on repurchase intention, 6) e-service quality has a significant effect on repurchase intention through satisfaction as intervening, 7) trust has a significant effect on repurchase intention through satisfaction as intervening in the e-commerce Bukalapak.

Keywords: e-service quality, trust, satisfaction, repurchase intention, Bukalapak, e-commerce, online shopping, SEM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

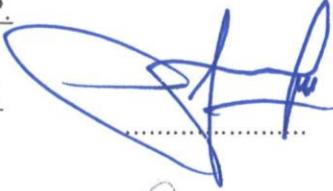
Penanggung jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.

NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Dr. Suherman, M.Si.</u> NIP: 197311162006041001 (Ketua)	
2	<u>Ika Febrlia, S.E., M.M.</u> NIP: 198702092015042001 (Sekretaris)	
3	<u>Agung Kresnamurti Rivai P.</u> <u>ST., M.M.</u> NIP: 197404162006041001 (Penguji ahli)	
4	<u>Dr. Mohamad Rizan, SE., M.M.</u> NIP: 197206272006041001 (Pembimbing 1)	
5	<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP: 198305012018032001 (Pembimbing 2)	
Nama : Achmad Tegar Pribadi No. Registrasi : 8215153186 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 25 Agustus 2020			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

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 2020





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Achmad Tegar Pribadi
NIM : 8215153186
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : achmadtegar21@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh E-Service Quality dan Trust Terhadap Repurchase Intention dengan Satisfaction sebagai Intervening

(Studi Kasus pada Pembeli E-Commerce Bukalapak)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Penulis

(Achmad Tegar Pribadi)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh E-Service Quality dan Trust terhadap Repurchase Intention dengan Satisfaction sebagai Intervening. (Studi Kasus pada Pembeli E-commerce Bukalapak)** dengan sebaik mungkin. Sholawat serta salam penulis sampaikan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir jaman. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti telah mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses pembuatan proposal skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan sebaik mungkin.
2. Ibu Rahmi, S.E, M.S.M selaku dosen pembimbing 2, atas berbagai saran dan arahan yang akhirnya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan sebaik mungkin.
3. Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Bapak Dr. Suherman, M.Si. selaku Ketua Sidang serta Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak Agung Kresnamurti Rivai P. ST., M.M. selaku Pengaji Ahli Sidang yang telah memberikan saran agar skripsi ini senantiasa menjadi lebih baik.
6. Ibu Ika Febrilia S.E., M.M. selaku Sekretaris Sidang yang telah memberikan masukan serta saran agar skripsi ini senantiasa menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, telah memberikan pelajaran dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Keluarga tercinta Mama, Papa, Shadam yang selalu memberikan kasih sayang, mendo'akan dan memberikan dukungan moril serta materil kepada peneliti agar dapat merampungkan skripsi ini dari awal hingga akhir.
9. Keluarga Besar Paguyuban Karya Salemba Empat UNJ atas berbagai pengalaman, kegiatan dan kehangatan yang telah diberikan.
10. Serta, semua pihak yang telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi, yang mana tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Peneliti sadar bahwa hasil penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapan terima kasih.

Jakarta, Agustus 2020

Achmad Tegar Pribadi