

**MEMPREDIKSI *REPURCHASE INTENTION* PADA APLIKASI
BIMBINGAN BELAJAR *ONLINE***

Maharani Putri

1705618071



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

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

PREDICTING REPURCHASE INTENTION IN ONLINE TUTORING APPLICATIONS

Maharani Putri

1705618071



This Thesis is written as One of the Requirements for Getting Bachelor Degree of Management on Faculty of Economics, State University of Jakarta

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

Maharani Putri, 2022: Memprediksi *Repurchase Intention* pada Aplikasi Bimbingan Belajar *Online*. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung *brand ambassador*, *service quality*, dan *brand image* terhadap *repurchase intention*. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Objek pada penelitian ini adalah responden dengan usia 17-20 tahun dan pernah berlangganan bimbingan belajar secara online melalui aplikasi Ruangguru. Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 243 orang. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan SEM dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.0 dan AMOS 25. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *repurchase intention* aplikasi bimbingan belajar Ruangguru.

Kata kunci: *Brand Ambassador*, *Service Quality*, *Brand Image*, *Repurchase Intention*.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ABSTRACT

Maharani Putri, 2022: *Predicting Repurchase Intention in Online Tuition Applications. Thesis, Jakarta: Management S1 Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, Advisory Team: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D & Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.*

This study aims to determine the effect of brand ambassador, service quality, and brand image on repurchase intention. This research uses quantitative methods. The data collection method in this study used a survey method by distributing questionnaire. The object of this research is respondents aged 17-20 years and have subscribed to online tutoring through the Ruanguru application. The number of respondent in this study were 243 people. The data analysis technique in this study analyzed by using SEM assisted by SPSS Version 25 and AMOS applications. The results of hypothesis all variables has significant positive effect on Repurchase Intention.

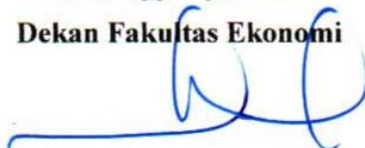
Keyword: Brand Ambassador, Service Quality, Brand Image, Repurchase Intention

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*


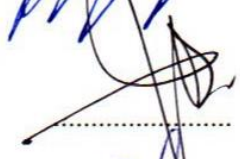



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP. 197206272006041001 (Ketua Penguji)		22 Des 2022
2	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Penguji 1)		19 Des 2022
3	Ika Febrilia, S.E., M.M NIP. 198702092015042001 (Penguji 2)		18 Des 2022
4	Prof. Usep Suhud, Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		22 Des 2022
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP. 199308272020122024 (Pembimbing 2)		22 Des 2022

Nama : Maharani Putri
No. Registrasi : 1705618071
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 22 Desember 2022

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat 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 di daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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, 26 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and red 5000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '5000', and 'METRAL TEMPEL'. A serial number 'C35DAKX279269517' is visible at the bottom of the stamp.

Maharani Putri

No. Reg. 1705618071

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



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 : Maharani Putri
NIM : 1705618071
Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen
Alamat email : maharani.putri750@gmail.com

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

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

yang berjudul : Memprediksi *Repurchase Intention* pada Aplikasi Bimbingan Belajar *Online*

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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, 26 Januari 2023

Penulis,

Maharani Putri

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Memprediksi *Repurchase Intention* pada Aplikasi Bimbingan Belajar *Online*” dengan baik. Begitu banyak pelajaran yang telah diperoleh dari berbagai tantangan serta kendala yang peneliti hadapi.

Tidak lupa peneliti sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada orang tua dan kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan penelitian ini khususnya kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing I skripsi.
2. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II Skripsi.
3. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan.
6. Seluruh teman-teman S1 Manajemen 2018 dan rekan-rekan terutama dalam grup “Juara Sedunia” yang telah banyak membantu peneliti dari awal masuk perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi.

Dalam penulisan serta penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi yang disampaikan mengingkarkan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti. Maka dari itu, kritik serta saran dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan dari penulisan penelitian ini.

Semoga proposal ini bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti lanjutan yang meneliti hal serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, 20 November 2022

Maharani Putri

Peneliti



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR ORISINALITAS.....	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	9
2.1. Latar Belakang Teori.....	9
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2.1.2 <i>Repurchase Intention (Niat Beli Ulang)</i>	10
2.1.3 <i>Brand Ambassador (Duta Merek)</i>	12
2.1.4 <i>Service Quality (Kualitas Pelayanan)</i>	14
2.1.5 <i>Brand Image (Citra Merek)</i>	15
2. 2 Kerangka Variabel dan Hipotesis.....	17
2.2.1 <i>Brand Ambassador terhadap Repurchase Intention</i>	17
2.2.2 <i>Service Quality terhadap Repurchase Intention</i>	18
2.2.3 <i>Brand Image terhadap Repurchase Intention</i>	19
2.2.4 <i>Brand Ambassador terhadap Brand Image</i>	20
2.2.4 <i>Service Quality terhadap Brand Image</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
3.1.1 Tempat.....	22
3.1.2 Waktu.....	22

3.2 Metode Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.7 Teknik Analisis Data	27
3.7.1 Analisis Deskriptif	27
3.7.2 Uji Validitas.....	27
3.7.3 Uji Reliabilitas	28
3.7.4 Uji Hipotesis	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Data.....	31
4.2 Analisis Data.....	32
4.2.1 Analisis Deskriptif	32
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2.3 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	42
4.2.4 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	47
4.2.5 Uji Hipotesis.....	51
4.2.6 Pembahasan Hipotesis	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Implikasi	56
5.2.1 Implikasi Praktis.....	56
5.2.2 Implikasi Teoritis.....	56
5.3 Saran.....	58
5.3.1 Saran Praktis.....	58
5.3.2 Saran Teoritis.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	64
RIWAYAT HIDUP.....	111