

**PERANAN *E-SERVICE QUALITY* DAN *RATES* DALAM
MENCIPTAKAN *CUSTOMER TRUST* SERTA DAMPAKNYA
BAGI *REPURCHASE INTENTION* JASA KURIR: SURVEI
PELANGGAN *E-COMMERCE***

Amirah Kamila Safitri

1705619079



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

***THE ROLE OF E-SERVICE QUALITY AND RATES IN CREATING
CUSTOMER TRUST AND ITS IMPACT ON COURIER SERVICE
REPURCHASE INTENTION: E-COMMERCE CUSTOMERS
SURVEY***

Amirah Kamila Safitri

1705619079



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This Thesis was prepared to fulfill the requirements for obtaining a Bachelor of
Management Degree at the Faculty of Economics Jakarta State University*

MANAGEMENT STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

JAKARTA STATE UNIVERSITY

2023

ABSTRAK

Amirah Kamila Safitri, 2023; Peranan *E-Service Quality* dan *Rates* dalam Menciptakan *Customer Trust* serta Dampaknya bagi *Repurchase Intention* Jasa Kurir: Survei pada Pelanggan *E-Commerce*; Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Tim Pembimbing: Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., & Rahmi, S.E., M.S.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *customer trust*, *rates* terhadap *customer trust*, *customer trust* terhadap *repurchase intention*, *e-service quality* terhadap *repurchase intention*, *rates* terhadap *repurchase intention*, *e-service quality* terhadap *repurchase intention* melalui *customer trust* dan *rates* terhadap *repurchase intention* melalui *customer trust* pada pelanggan *e-commerce* di wilayah Jabodetabek. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan instrumen kuesioner. Sampel penelitian berjumlah 250 responden yang berdomisili di wilayah Jabodetabek, pernah berbelanja di *platform e-commerce* setidaknya dua kali dalam enam bulan terakhir dan menggunakan jasa kurir untuk pengiriman produknya. *Software* yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS dan SEM (*Structural Equation Model*) dari LISREL versi 8.8. Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan pada hipotesis: H1) *E-service quality* terhadap *customer trust*., H2) *Rates* terhadap *customer trust*., H3) *Customer trust* terhadap *repurchase intention*., H4) *E-service quality* terhadap *repurchase intention*., H5) *Rates* terhadap *repurchase intention*., H6) *E-service quality* terhadap *repurchase intention* dimediasi *customer trust*., H7) *Rates* terhadap *repurchase intention* dimediasi *customer trust*.

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

ABSTRACT

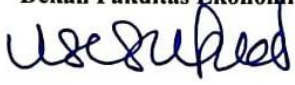
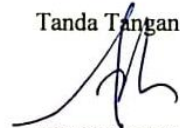
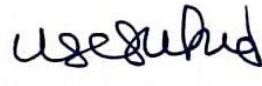


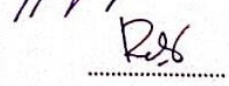
Amirah Kamila Safitri, 2023; The Role of E-Service Quality and Rates in Creating Customer Trust and its Impact on Courier Service Repurchase Intention: E-Commerce Customer Survey; SI Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, Advisory Team: Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., & Rahmi, S.E., M.S.M.

This research aims to determine the effect of e-service quality on customer trust, rates on customer trust, customer trust on repurchase intention, e-service quality on repurchase intention, rates on repurchase intention, e-service quality on repurchase intention through customer trust and rates on repurchase intention through customer trust toward e-commerce customers in the Jabodetabek area. The data collection method using a survey method with a questionnaire instrument. The research sample consisted of 250 respondents who live in the Jabodetabek area, have shopped on e-commerce platforms at least twice in the last six months and used courier services to deliver their products. The software used to process the data is SPSS and SEM (Structural Equation Model) from LISREL version 8.8. The hypothesis test shows a positive and significant influence on the hypothesis: H1) E-service quality on customer trust., H2) Rates on customer trust., H3) Customer trust on repurchase intention., H4) E-service quality on repurchase intention., H5) Rates on repurchase intention., H6) E-service quality on repurchase intention mediated by customer trust., H7) Rates on repurchase intention mediated by customer trust.

Keywords: e-service quality, rates, customer trust, repurchase intention

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | | | |
|---|---|--|-----------------|
| PenanggungJawab | | | |
| Dekan Fakultas Ekonomi | | | |
|  | | | |
| Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 | | | |
| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
| 1 | Agung Dharmawan Buchdadi, M.M., Ph.D NIP 197509162006041001 (Ketua) |  | 07 Agustus 2023 |
| 2 | Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP 197002122008121001 (Penguji Ahli 1) |  | 07 Agustus 2023 |
| 3 | Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M NIP 199308272020122024 (Penguji Ahli 2) |  | 07 Agustus 2023 |
| 4 | Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M NIP 197206272006041001 (Pembimbing 1) |  | 07 Agustus 2023 |
| 5 | Rahmi, S.E., M.S.M NIP 198305012018032001 (Pembimbing 2) |  | 07 Agustus 2023 |
| Nama : Amirah Kamila Safitri No. Registrasi : 1705619079 Program Studi : S1 Manajemen Tanggal Lulus : 26 Juli 2023 | | | |

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini 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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam 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 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Amirah Kamila Safitri

No. Reg. 1705619079

LEMBAR 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 : Amirah Kamila Safitri
NIM : 1705619079
Fakultas/Prodi : Ekonomi/ S1 Manajemen
Alamat email : amirah.kamila12@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 :

Peranan *E-Service Quality* dan *Rates* dalam Menciptakan *Customer Trust* serta Dampaknya bagi *Repurchase Intention* Jasa Kurir: Survei pada Pelanggan *E-Commerce* Jabodetabek

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, 24 Agustus 2023
Penulis

(Amirah Kamila Safitri)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Peranan *E-Service Quality* dan *Rates* dalam Menciptakan *Customer Trust* serta Dampaknya bagi *Repurchase Intention* Jasa Kurir: Survei pada Pelanggan *E-Commerce* Jabodetabek” dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari berbagai pihak yang telah berperan dalam membantu peneliti selama proses pengerjaan skripsi. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I.
2. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II.
3. Prof. Dr. Suherman, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan, persiapan sidang hingga pemberkasan kelulusan.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu mendukung, memberikan do'a, harapan dan motivasi kepada peneliti, serta sebagai penyemangat bagi peneliti selama melakukan penelitian dan mengerjakan skripsi.
7. Serta teman-teman dan pihak bersangkutan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, semangat dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat dalam penulisan penelitian skripsi ini karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh karena itu, peneliti sangat menerima saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan peneliti lanjutan yang meneliti hal serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarluaskan oleh Pihak Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Juli 2023



Amirah Kamila Safitri

Peneliti



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| <i>ABSTRACT</i> | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 15 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 16 |
| BAB II..... | 17 |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 17 |
| 2.1 Teori Pendukung | 17 |
| 2.2 Hasil Penelitian Relevan | 23 |
| 2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis | 37 |
| BAB III | 45 |
| METODE PENELITIAN..... | 45 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 45 |
| 3.2 Desain Penelitian | 45 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 46 |

| | | |
|----------------------|-------------------------------|-----|
| 3.4 | Pengembangan Instrumen | 47 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 52 |
| 3.7 | Model SEM | 58 |
| BAB IV | | 59 |
| PEMBAHASAN | | 59 |
| 4.1 | Deskripsi Data | 59 |
| 4.2 | Hasil Analisis Data | 73 |
| BAB V | | 85 |
| PENUTUP | | 85 |
| 5.1 | Kesimpulan | 85 |
| 5.2 | Implikasi | 87 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian | 93 |
| 5.4 | Rekomendasi | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 95 |
| LAMPIRAN | | 100 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar I.1 Jumlah Pengguna <i>Internet</i> di Indonesia..... | 2 |
| Gambar I.2 Pembelian <i>Online</i> Mingguan (2022)..... | 4 |
| Gambar I.3 Jasa Kurir Berdasarkan <i>Google Search</i> (2020)..... | 7 |
| Gambar I.4 Penggunaan Jasa Kurir (2022)..... | 9 |
| Gambar I.5 Jasa Kurir dengan Aduan Pelanggan Terbanyak | 10 |
| Gambar II.1 Kerangka Konseptual | 44 |
| Gambar III.1 Model SEM dengan Aplikasi Lisrel 8.8..... | 58 |
| Gambar IV.1 Model <i>First Order Construct E-Service Quality</i> | 75 |
| Gambar IV.2 Model <i>First Order Construct Rates</i> | 76 |
| Gambar IV.3 Model <i>First Order Construct Customer Trust</i> | 77 |
| Gambar IV.4 Model <i>First Order Construct Repurchase Intention</i> | 78 |
| Gambar IV.5 <i>Full Model SEM</i> | 79 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel I.1 Ulasan Pelanggan Anteraja..... | 12 |
| Tabel II.1 Hasil Penelitian Relevan | 28 |
| Tabel III.1 Operasional Variabel..... | 47 |
| Tabel III.2 Skala Likert..... | 51 |
| Tabel III. 3 Tabel <i>Goodness of Fit Measures</i> | 56 |
| Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 59 |
| Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 60 |
| Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili..... | 61 |
| Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 61 |
| Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 62 |
| Tabel IV.6 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> | 64 |
| Tabel IV.7 Analisis Deskriptif Variabel <i>Rates</i> | 65 |
| Tabel IV.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Trust</i> | 67 |
| Tabel IV.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i> | 69 |
| Tabel IV.10 Rata-rata Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan <i>Repurchase Intention</i> 70 | |
| Tabel IV.11 Rata-rata Tabulasi Silang Usia dengan <i>Repurchase Intention</i> | 70 |
| Tabel IV.12 Rata-rata Tabulasi Silang Domisili dengan <i>Repurchase Intention</i> | 71 |
| Tabel IV.13 Rata-rata Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan <i>Repurchase Intention</i> | 71 |
| Tabel IV.14 Rata-rata Tabulasi Silang Pendapatan Perbulan dengan <i>Repurchase Intention</i> | 72 |
| Tabel IV.15 Hasil Uji Validitas | 73 |
| Tabel IV.16 Hasil Uji Reliabilitas..... | 74 |
| Tabel IV.17 <i>First Order Construct</i> Variabel <i>E-Service Quality</i> | 75 |
| Tabel IV.18 <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Rates</i> | 76 |
| Tabel IV. 19 <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Customer Trust</i> | 77 |
| Tabel IV.20 <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Repurchase Intention</i> | 78 |

Tabel IV.21 *First Order Construct Full Model*..... 79
Tabel IV.22 Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung 81
Tabel IV.23 Hasil Uji Hipotesis..... 81



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner..... | 100 |
| Lampiran 2 Tabulasi Silang | 106 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Validitas | 112 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas | 116 |

