

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION MELALUI *E-SATISFACTION* SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING: STUDI PADA PENGGUNA *E-COMMERCE* DI
JABODETABEK**

Idham Rizki Muttaqin

1705619063



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

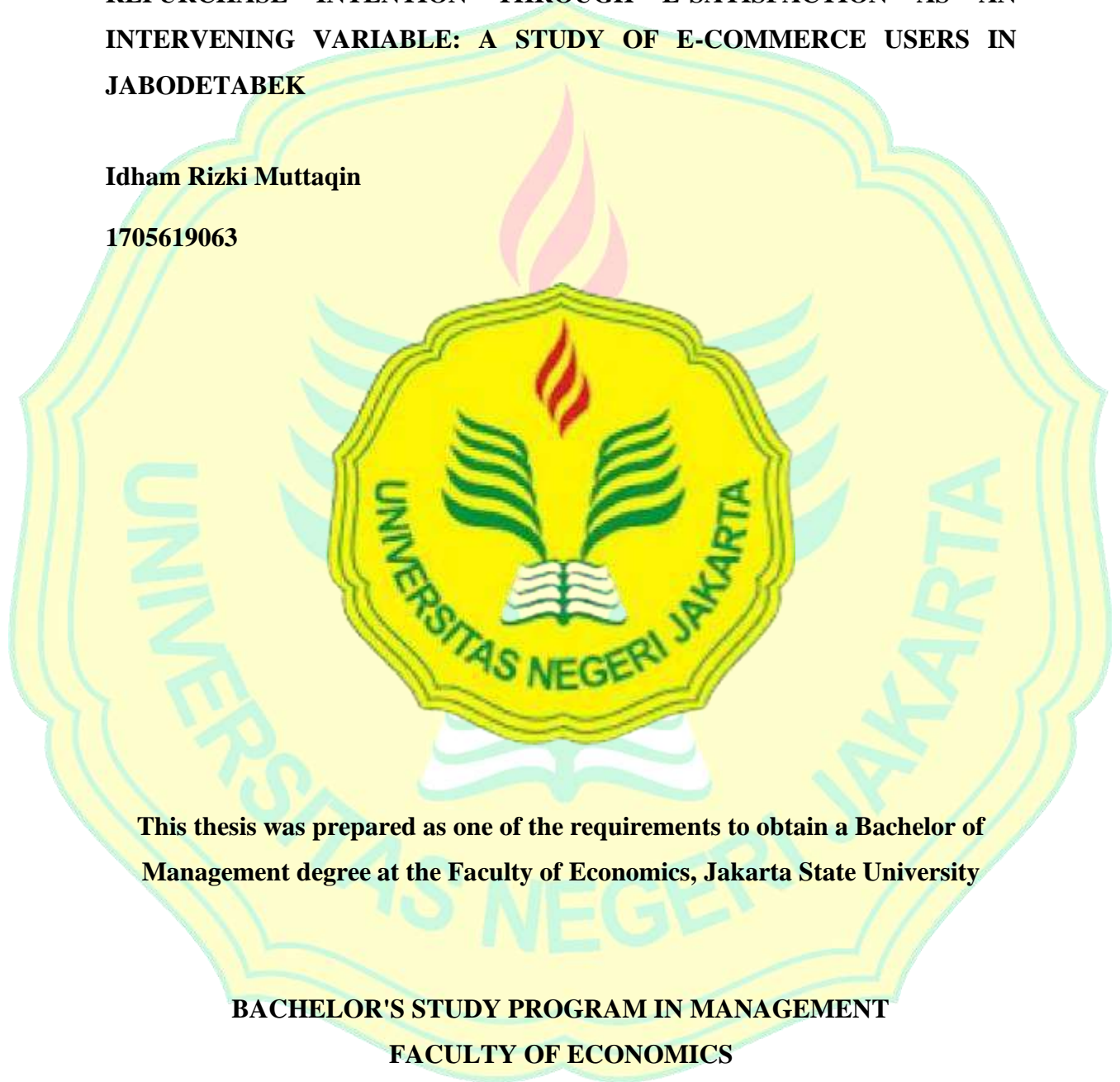
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2023

**THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND E-TRUST ON
REPURCHASE INTENTION THROUGH E-SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE: A STUDY OF E-COMMERCE USERS IN
JABODETABEK**

Idham Rizki Muttaqin

1705619063



**This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Management degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University**

**BACHELOR'S STUDY PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

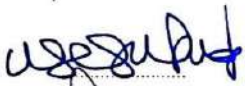
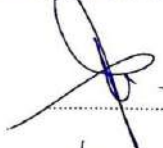



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PenanggungJawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph.D.
NIP 197002122008121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Usep Suhud, M. Si., Ph.D. NIP 197002122008121001 (Ketua Sidang)		14-Nov-23
2	Andi Muhamad Sadat, SE., M Si., Ph.D. NIP 197412021200812001 (Penguji 1)		14-Nov-23
3	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM. NIP 199308272020122024 (Penguji 2)		14-Nov-23
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan SE, MM NIP 197206272006041001 (Pembimbing 1)		14-Nov-23
5	Ika Febrilia SE, MM NIP 198702092015042001 (Pembimbing 2)		14-Nov-23

Nama : Idham Rizki Muttaqin
No. Registrasi : 1705619063
Program Studi : S1 Manajemen
Tanggal Lulus : 23 Oktober 2023

LEMBAR ORISINALITAS

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 November 2023



Icham Rizki Muttaqin

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 : Idham Rizki Muttaqin
NIM : 1705619063
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen
Alamat email : idhamrizki06@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 :

Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Repurchase Intention melalui E-Satisfaction sebagai Variabel Intervening : Studi pada Pengguna E-commerce di 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, 23 Oktober 2023

Penulis

(Idham Rizki Muttaqin)

ABSTRAK

Idham Rizki Muttaqin: “Pengaruh *e-service quality* dan *e-trust* terhadap *repurchase intention* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel intervening pada *e-commerce* : Studi pada pengguna *e-commerce* di Jabodetabek” Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. dan Ika Febrilia S.E, M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh: 1) *e-service quality* terhadap *e-satisfaction*. 2) *e-trust* terhadap *e-satisfaction*. 3) *e-service quality* terhadap *repurchase intention*. 4) *e-trust* terhadap *repurchase intention* 5) *e-satisfaction* terhadap *repurchase intention* 6) *e-service quality* terhadap *repurchase intention* melalui *e-satisfaction* 7) *e-trust* terhadap *repurchase intention* melalui *e-satisfaction*. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen berupa kuesioner yang disebarakan secara *online*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*. Responden adalah mereka yang pernah melakukan transaksi sebanyak tiga kali dalam tiga bulan terakhir pada *e-commerce*. Sebanyak 260 responden dilibatkan, data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 26 dan Lisrel. Hasil penelitian ini berdasarkan hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* diterima dan signifikan, *e-trust* terhadap *e-satisfaction* diterima dan signifikan, *e-service quality* terhadap *Repurchase Intention* diterima dan signifikan, *e-trust* terhadap *repurchase intention* diterima dan signifikan, *e-satisfaction* terhadap *repurchase intention* diterima dan signifikan, *e-service quality* terhadap *repurchase intention* melalui *e-satisfaction* diterima dan signifikan, *e-trust* terhadap *repurchase intention* melalui *e-satisfaction* diterima dan signifikan

Kata kunci: *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction, Repurchase Intention*

ABSTRACT

Idham Rizki Muttaqin: *"The Influence of e-service quality and e-trust on repurchase intention through e-satisfaction as an intervening variable on e-commerce : studies on e-commerce users in Jabodetabek"* Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University.
Advisory Team: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. and Ika Febrilia S.E, M.M

The aim of this research is to test the influence of: 1) e-service quality on e-satisfaction. 2) e-trust towards e-satisfaction. 3) e-service quality on repurchase intention. 4) e-trust to repurchase intention 5) e-satisfaction to repurchase intention 6) e-service quality to repurchase intention through e-satisfaction 7) e-trust to repurchase intention through e-satisfaction. The data collection method uses a survey with an instrument in the form of a questionnaire distributed online. The sampling technique used in this research is a non-probability sampling technique. Respondents were those who had made transactions three times in the last three months on e-commerce. A total of 260 respondents were involved, data was analyzed using SPSS version 26 and Lisrel. The results of this study based on the hypothesis indicate that the e-service quality hypothesis on e-satisfaction is accepted and significant, e-trust on e-satisfaction is accepted and significant, e-service quality on repurchase intention is accepted and significant, e-trust on repurchase intention is accepted and significant, e-satisfaction to repurchase intention is accepted and significant, e-service quality to repurchase intention through e-satisfaction is accepted and significant, e-trust to repurchase intention through e-satisfaction is acceptable and significant

Keywords: *E-Service Quality, E-Trust, E-Satisfaction, Repurchase Intention*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Swt karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality dan E-Trust terhadap Repurchase Intention melalui E-Satisfaction sebagai variabel Intervening Pada *E-Commerce* : Studi Pada Pengguna E-commerce di Jabodetabek”.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari bantuan pihak yang sudah berperan dalam penyelesaian skripsi ini. Maka Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan secara moril dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Alhamdulillah rasa syukur kepada Allah yang senantiasa memberikan penulis kemudahan dan kelancaran dalam menjalankan proses demi proses penyelesaian skripsi
2. Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Suherman M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
5. Ika Febrilia S,E, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing penulisan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
6. Dosen – dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang selama ini memberikan pengajaran serta arahan dalam studi yang Penulis tempuh, serta Staf Program dan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam proses administrasi Penulis serta pemberkasan.
7. Terima kasih untuk kedua orang tua dan keluarga penulis, yang senantiasa

memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

8. Teman – teman Manajemen 2019, teman - teman dekat saya yang senantiasa memberikan dukungan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Terakhir , ucapan terima kasih kepada diri sendiri yang tetap bertahan dan berjuang berkomitmen menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.

Penulis ini menyadari bahwa masih ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi. Kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini agar lebih baik. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan Peneliti lanjutan yang meneliti hal yang serupa. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 26 Oktober 2023

Idham Rizki Muttaqin

Daftar Isi

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
BAB I Latar Belakang	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II Kajian Pustaka	12
2.1 Teori Pendukung	12
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	21
2.3 Penelitian Terdahulu	30
BAB III Metodologi Penelitian	33
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Pengembangan Instrumen	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Analisis Data	42
BAB IV Hasil dan Pembahasan	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.2 Hasil Pengujian	56
4.3 Pembahasan	67
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	74
5.1 Kesimpulan	74

5.2	Implikasi.....	75
5.3	Keterbatasan Penelitian	77
5.4	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	78
	DAFTAR PUSTAKA.....	79
	Lampiran-Lampiran.....	87



Daftar Gambar

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Internet.....	2
Gambar 1.2	Aduan Konsumen	7
Gambar 1.3	E-commerce Aduan Terbanyak	8
Gambar 2.1	Kerangka Hipotesis	31
Gambar 4.1	Model First Order Construct Variabel E-Service Quality	61
Gambar 4.2	Model First Order Construct Variabel E-Trust	62
Gambar 4.3	Model First Order Construct Variabel Repurchase Intention	63
Gambar 4.4	Model First Order Construct Variabel E-Satisfaction.....	64
Gambar 4.5	Hasil Uji T-value Lisrel.....	65



Daftar Tabel

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung E-commerce	3
Tabel 1.2	Ulasan Pengguna	4
Tabel 1.3	Kebocoran Data	6
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	28
Tabel 3.1	Operasional Variabel	35
Tabel 3.2	Skala Likert	39
Tabel 3.3	God Of Fit Indicies	45
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia	47
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan	48
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	49
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Domisili	49
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan E-Commerce yang digunakan	50
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	51
Tabel 4.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	53
Tabel 4.8	Analisis Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i>	54
Tabel 4.9	Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	55
Tabel 4.10	KMO and <i>Bartlett's Test E-Service Quality</i>	56
Tabel 4.11	Validitas dan Reliabilitas <i>E-Service Quality</i>	57
Tabel 4.12	KMO and <i>Bartlett's Test E-Trust</i>	57
Tabel 4.13	Validitas dan Reliabilitas <i>E-Trust</i>	58
Tabel 4.14	KMO and <i>Bartlett's Test Repurchase Intention</i>	58
Tabel 4.15	Validitas dan Reliabilitas <i>Repurchase Intention</i>	59
Tabel 4.16	KMO and <i>Bartlett's Test E-Satisfaction</i>	59
Tabel 4.17	Validitas dan Reliabilitas <i>E-Satisfaction</i>	60

Tabel 4.18 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>E-Service Quality</i>	61
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>E-Trust</i>	62
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>Repurchase Intention</i>	63
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>First Order Construct</i> Variabel <i>E-Satisfaction</i>	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis	64

