

## HALAMAN MOTTO

“Sabar, sing tenang. Jalur langit ancen ora ketoro, tapi insyaalloh keroso.

Dekengane pusat kok ! “ (Gus Iqdam)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya tercinta, yang selalu memberikan support serta selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
2. Saudara kandung saya dan saudara saya yang telah memberikan motivasi dan semangat.
3. Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, S.E., M.Si yang telah membimbing saya dengan sangat baik sehingga skripsi saya dapat terselesaikan.
4. Istri dan anak saya tercinta yang selalu menjadi suport sistem saya dalam segala hal.
5. Seluruh komponen yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* dan *customer experience* terhadap *repurchase intention* melalui *customer satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna Traveloka di Kebumen. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 4. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Traveloka di Kebumen. Sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Berdasarkan metode statistika dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas), uji parsial, uji koefisien determinasi, analisis korelasi dengan bantuan program SPSS for windows versi 25.0. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, *customer experience* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, tidak ada pengaruh langsung antara *e-service quality* dengan *repurchase intention*, *customer experience* berpengaruh positif terhadap *repurchase intention*, *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *repurchase intention*, *customer satisfaction* mampu memediasi hubungan antara *e-service quality* dengan *repurchase intention*, *customer satisfaction* tidak dapat memediasi hubungan antara *customer experience* dengan *repurchase intention*.

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

## ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of e-service quality and customer experience on repurchase intention through customer satisfaction as an intervening variable for Traveloka users in Kebumen. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale of 4. The population in this study were Traveloka users in Kebumen. The research sample was 100 respondents using a purposive sampling method. Based on statistical methods, validity tests, reliability tests, classic assumption tests (multicollinearity test, heteroscedasticity test and normality test), partial tests, coefficient of determination tests, correlation analysis were carried out with the help of the SPSS for Windows version 25.0 program. The results of this research show that e-service quality has a positive effect on customer satisfaction, customer experience has a positive effect on customer satisfaction, there is no direct effect between e-service quality and repurchase intention, customer experience has a positive effect on repurchase intention, customer satisfaction has a positive effect on repurchase intention, customer satisfaction is able to mediate the relationship between e-service quality and repurchase intention, customer satisfaction cannot mediate the relationship between customer experience and repurchase intention.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pengguna Traveloka Di Kabupaten Kebumen)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literature. Namun penulis sangat sadar bahwa dalam penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih penulis di sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, S.E, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

2. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulisan skripsi.
3. Segenap dosen dan *civitas academica* UNIVERSITAS PUTRA BANGSA Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dari awal sampai akhir.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 29 Februari 2024  
Penulis,

Rahardian Artha Nugraha

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II PEMBAHASAN.....	18
2.1 Kajian Teori.....	18
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i> .....	18
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.1.3 <i>E-Service Quality</i> .....	27
2.1.4 <i>Customer Experience</i> .....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	36
2.4 Model Empiris .....	40
2.5 Hipotesis .....	40

BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	42
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.3 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	46
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Populasi dan Sampel .....	49
3.6 Teknik dan Analisis Data .....	51
3.7 Alat-Analisis Data .....	52
BAB IV PEMBAHASAN.....	64
4.1 Sejarah Traveloka.....	64
4.2 Analisis Deskriptif.....	65
4.3 Analisis Statistik.....	69
4.4 Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Keterbatasan.....	100
5.3 Implikasi.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	110



## DAFTAR TABEL

Tabel I-1	Brand Index Online Travel Agent Kategori Top Brand (2021-2022)..	2
Tabel I-2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Melakukan Pembelian Ulang di Traveloka.....	6
Tabel II-1	Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel III-1	Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Repurchase Intention ...	45
Tabel III-2	Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Customer Satisfaction..	45
Tabel III-3	Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel E-Service Quality .....	46
Tabel III-4	Indikator dan Distribusi Kuisisioner Variabel Customer Experience....	46
Tabel III-5	Klasifikasi Besaran Kolerasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I-1 Hasil Review dan Pengalaman Pelanggan 2022 Traveloka.....	8
Gambar II-1 Model Empiris.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran - 1	Kuisisioner Penelitian .....	110
Lampiran - 2	Data Responden.....	114
Lampiran - 3	Tabulasi Data.....	119
Lampiran - 4	Hasil Uji Validitas.....	127
Lampiran - 5	Hasil Uji Reliabilitas.....	131
Lampiran - 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	132
Lampiran - 7	Hasil Uji Hipotesis .....	135
Lampiran - 8	Tabel r .....	138
Lampiran - 9	Tabel t.....	141
Lampiran - 10	Kartu Konsultasi Skripsi .....	144
Lampiran - 11	Kartu Seminar .....	145