

HALAMAN MOTTO

“Ingatlah Di Kala Engkau Sanggup Melihat Matahari, Hangatnya Masih Terbawa
Untuk Melangkah Hari Ini”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan keluarga, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, serta pengorbanan yang tidak ternilai harganya. Terima kasih atas segala perjuangan dan kesabaran yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.
2. Bapak Eko Wardoyo, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, perhatian, dan kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta kesempatan untuk berkembang selama menempuh pendidikan.
4. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan semangat, bantuan, motivasi, serta kebersamaan selama menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Diri saya sendiri, yang telah berusaha, bertahan, dan terus melangkah meskipun menghadapi berbagai tantangan selama proses penyelesaian pendidikan ini. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah dan terus berusaha memberikan yang terbaik.

6. Universitas Putra Bangsa Kebumen, sebagai tempat saya memperoleh ilmu, pengalaman, dan berbagai pelajaran berharga yang akan menjadi bekal untuk menghadapi masa depan.

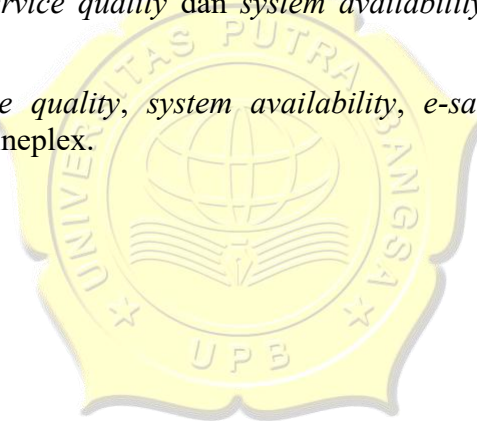
Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi salah satu bentuk kecil dari perjuangan serta rasa terima kasih saya kepada semua pihak yang telah hadir dan memberikan dukungan selama proses pendidikan ini.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *system availability* terhadap *repurchase intention* melalui *e-satisfaction* sebagai variabel intervening pada pengguna aplikasi Platinum Cineplex di Kebumen. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti aplikasi yang meminta pengguna untuk melakukan *login* secara berulang, keterlambatan atau tidak diterimanya kode *One-Time Password* (OTP), serta gangguan dalam proses pemesanan tiket. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 110 responden yang berusia minimal 17 tahun dan pernah melakukan pembelian tiket bioskop secara *online* melalui aplikasi Platinum Cineplex di Kabupaten Kebumen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* dan *system availability* berpengaruh positif terhadap *e-satisfaction* dan *repurchase intention* pengguna aplikasi Platinum Cineplex. Selain itu, *e-satisfaction* berperan sebagai variabel *intervening* dalam hubungan antara *e-service quality* dan *system availability* terhadap *repurchase intention*.

Kata kunci: *e-service quality*, *system availability*, *e-satisfaction*, *repurchase intention*, Platinum Cineplex.



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of e-service quality and system availability on repurchase intention, with e-satisfaction serving as an intervening variable, among users of the Platinum Cineplex app in Kebumen. This study was motivated by the fact that there are still challenges in using the app, such as the app requiring users to log in repeatedly, delays in receiving One-Time Password (OTP) codes or failure to receive them at all, and disruptions in the ticket booking process. The data were collected through a questionnaire distributed to 110 respondents who were at least 17 years old and had previously purchased movie tickets online via the Platinum Cineplex app in Kebumen Regency. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling method. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software. The results of the study indicate that e-service quality and system availability have a positive effect on e-satisfaction and repurchase intention amongst users of the Platinum Cineplex app. Furthermore, e-satisfaction acts as an intervening variable in the relationship between e-service quality and system availability and repurchase intention.

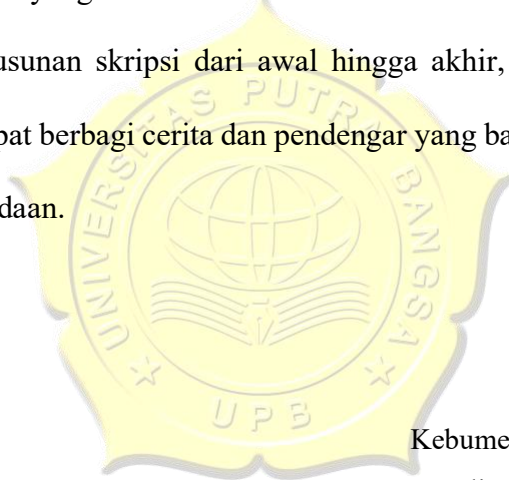
Keywords: e-service quality, system availability, e-satisfaction, repurchase intention, Platinum Cineplex.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah yang telah diberikan. Tak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, hingga akhirnya penulis dapat merampungkan skripsi berjudul **"Pengaruh *E-Service Quality* dan *System Availability* terhadap *Repurchase Intention* melalui *E-Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada Aplikasi Platinum Cineplex di Kebumen"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Bisnis Digital di Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan, dukungan, maupun doa dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusinya selama proses penyelesaian skripsi ini, di antaranya :

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Eko Wardoyo, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah dengan tulus dan penuh kesabaran memberikan ilmu, arahan, perhatian, serta bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

4. Kedua orang tua tercinta, Ibu Tuminah dan Bapak Karsono, yang tidak pernah berhenti memberikan doa, semangat, bimbingan, perhatian, serta kasih sayang yang begitu besar kepada penulis. Segala dukungan yang diberikan menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha memberikan yang terbaik.
5. Kakak terbaik, Khanza Azizah yang telah turut membantu, memberikan dukungan, serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
6. Teman-teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir, serta selalu bersedia menjadi tempat berbagi cerita dan pendengar yang baik bagi penulis dalam berbagai keadaan.



Kebumen, 27 Agustus 2026

Penulis,

Naufal Musyaffa
220100236

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Batasan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Tinjauan Teori.....	19
2.1.1 <i>Expectation Confirmation Theory</i> (ECT).....	19
2.1.2 <i>Repurchase Intention</i>	21
2.1.3 <i>E-Satisfaction</i>	26
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	30
2.1.5 <i>System Availability</i>	35
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	42
2.4 Model Empiris	52
2.5 Hipotesis	53
BAB III	53
METODE PENELITIAN.....	53
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....	53
3.1.1 Objek Penelitian	53
3.1.2 Subjek Penelitian.....	53
3.2 Variabel Penelitian.....	53

3.3	Definisi Operasional Variabel.....	55
3.4	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	59
3.5	Data dan Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1	Jenis Data	60
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	61
3.6	Populasi dan Sampel	62
3.6.1	Populasi	62
3.6.2	Sampel	63
3.7	Teknik Analisis	64
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	65
3.7.2	Analisis Statistika	65
BAB IV		71
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		71
4.1	Analisis Deskriptif	71
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	71
4.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.1.3	Responden Berdasarkan Usia	73
4.1.4	Responden Berdasarkan Alamat	74
4.1.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
4.2	Analisis Statistik	77
4.2.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	77
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	87
4.2.3	Pengujian <i>Inner Model</i>	89
4.2.4	Uji Hipotesis.....	92
4.3	Pembahasan.....	93
BAB V		103
SIMPULAN		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	105
5.3	Implikasi Praktis	106
5.4	Implikasi Teoritis.....	107
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		116

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Alasan Masyarakat Indonesia Terkoneksi <i>Internet</i> 2025	3
Tabel I- 2 Daftar Perusahaan Bioskop di Indonesia 2025	6
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Repurchase Intention</i>	56
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>E-Satisfaction</i>	57
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>E-Service Quality</i>	58
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>System Availalbility</i>	59
Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat	74
Tabel IV- 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Tabel IV- 5 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Awal	78
Tabel IV- 6 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>E-Service Quality</i>	81
Tabel IV- 7 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>System Availability</i>	82
Tabel IV- 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>E-Satisfaction</i>	82
Tabel IV- 9 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>Repurchase Intention</i>	83
Tabel IV- 10 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i>	84
Tabel IV- 11 Hasil Uji <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	85
Tabel IV- 12 Hasil Uji <i>HTMT</i>	87
Tabel IV- 13 Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel IV- 14 Hasil Uji <i>R-Square</i>	90
Tabel IV- 15 Hasil Uji <i>F-Square</i>	91
Tabel IV- 16 Hasil Uji Hipotesis <i>Path Coefficient</i>	92
Tabel IV- 17 Hasil Uji Hipotesis <i>Specific Indirect Effect Partial Mediator</i>	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Tingkat Penetrasi <i>Internet</i> Indonesia 2025.....	2
Gambar I- 2 Tentang Aplikasi Platinum Cineplex	8
Gambar II- 1 Model Empiris.....	52
Gambar IV- 1 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i> Setelah Eliminasi	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2 Data Responden.....	121
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	126
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik	131
Lampiran 5 Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	136
Lampiran 6 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal	137

