

**ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN PADA TRAVELOKA *EATS***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



YOLANDA OKTAVIANI

1151001139

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

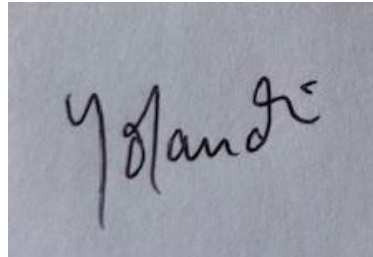
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang diuji maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Yolanda Oktaviani

NIM : 1151001139

Tanda Tangan :

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is written in a cursive style and reads "Yolanda".

Tanggal : 15 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Yolanda Oktaviani
NIM : 1151001139
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis *E-Service Quality* terhadap Minat Beli Ulang konsumen Traveloka *Eats*.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bahan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastati, SE.,MM
Penguji I : Didit Herawan, Ir., M.B.A., Dr
Penguji II : Imbang J. Mangkuto, Ir., M.Sc., M.B.A



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis *E-Service Quality* terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada *Traveloka Eats*”**

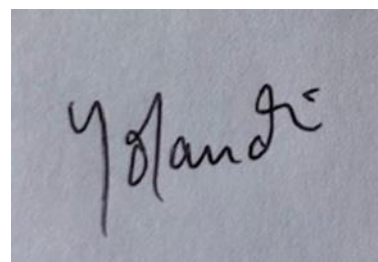
Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dominica Arni Widiastuti, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Bapak Didit Herawan, Ir., M.B.A., Dr dan Imbang J. Mangkuto, Ir., M.Sc., M.B.A selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.
- 3) Bapak M. Taufik Amir, SE.,MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie;
- 4) Para dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie;
- 5) Orangtua dan keluarga penulis tercinta yang telah mendukung penulis dalam setiap kegiatan perkuliahan dan selalu memberi dukungan baik material maupun moral;
- 6) Sahabat dan orang terdekat ka nure, ka epi, ka nunu, piko, syifa, bude, ka syafrina dan ka rani yang telah memberikan semangat dan bantuannya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini;

- 7) Anak keluarga Emak Aliya Salsabila dan Debby Sarah Marlita yang selalu memberikan semangat dan menginspirasi untuk cepat menyelesaikan penyusunan tugas skripsi ini;
- 8) Keluarga besar Unidos dan Soneta yang selalu memberikan semangat dan selalu berbagi saran dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini;
- 9) Seluruh rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie angkatan 2015 yang saling memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
- 10) Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang disediakan oleh peneliti.

Hanya do'a yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/i dan teman-teman sekalian. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Jakarta, 15 Agustus 2019

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature appears to be 'Yolandri' written in a cursive style.

Penulis

ANALISIS *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA TRAVELOKA *EATS*

Yolanda Oktaviani¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *E-Service Quality* terhadap minat beli ulang konsumen pada Traveloka Eats di daerah Jakarta. Penelitian ini mengambil sampel 134 orang yang mengetahui dan pernah menggunakan voucher makan traveloka eats di daerah Jakarta yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan menggunakan skala Rating untuk mengukur jawaban responden yang sudah diuji validitas dan reliabilitas. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F) dan determinasi (*Adjusted R²*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari tujuh dimensi dari variabel *e-service quality* (*efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*) yang terdapat pada Traveloka Eats, hanya dua dimensi yang berpengaruh yaitu, *compensation* dan *contact*. Hasil ini menunjukkan bahwa Traveloka Eats masih perlu melakukan peningkatan pada *e-service quality* mereka untuk dapat terus membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Berdasarkan hasil penelitian, *e-service quality* yang terdapat di Traveloka Eats berpengaruh sebesar 59,8% terhadap minat beli ulang konsumen.

Kata Kunci: *E-Service Quality*, Minat Beli Ulang

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta

ANALYSIS OF E-SERVICE QUALITY TOWARD CONSUMER REPURCHASE INTENTION IN TRAVELOKA EATS

Yolanda Oktaviani²

ABSTRAK

The purpose of this study is to analyze the effect of E-Service Quality to customer repurchase intention in Traveloka Eats in the Jakarta area. This study took a sample of 134 people who knew and had used traveloka eats dining vouchers in the Jakarta area that were used as respondents in this study. Data is collected using a questionnaire and uses a rating scale to measure respondents' answers that have been tested for validity and reliability. The method used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression test, partial test (t test), simultaneous test (F test) and determination (adjusted R²). The results of this study indicate that of the seven dimensions of the e-service quality variable (efficiency, fulfillment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, and contact) contained in the Traveloka Eats, only two dimensions have an effect, namely, compensation and contact. These results indicate that Traveloka Eats still need to make improvements to their e-service quality in order to continue to make consumers repurchase. Based on the results of the study, e-service quality found in Traveloka Eats had an effect of 59.8% on consumers' repurchasing interest.

Key words: E-Service Quality, Repurchase Intention

² Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Minat Beli Ulang.....	9
2.1.1 Pengertian Minat Beli Ulang.....	9
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang.....	10
2.1.3 Indikator Minat Beli Ulang.....	10
2.2 E-Service Quality.....	11
2.2.1 Pengertian E-Service Quality.....	11
2.4 Kerangka Penelitian.....	14
2.5 Hipotesis Penelitian.....	14
2.6 hubungan antara E-Service Quality dan Minat Beli Ulang.....	15
2.7 Penelitian Sejenis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Objek Penelitian.....	15
3.2 Populasi dan Sampel.....	15
3.2.1 Populasi.....	15
3.2.2 Sampel.....	15
3.3 Sumber Data dan Skala Pengukuran.....	16
3.4 Variable Penelitian dan Definisi Operasional.....	17
3.4.1 Variable Penelitian.....	17
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	22

3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.7 Uji Asumsi Klasik	24
3.7.1 Uji Normalitas	24
3.7.2 Uji Multikolinearits.....	24
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.8 Uji Kelayakan Model.....	25
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	25
3.8.2 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Pre-Test Kuesioner	29
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	30
4.3 Analisis Statistik	32
4.3.1 Uji Validitas	32
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	34
4.4 Uji Asumsi Klasik	36
4.4.1 Uji Normalitas	36
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	37
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	37
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	38
4.5.1 Analisis Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	41
4.6 Hasil Uji Hipotesis	41
4.6.1 Uji t (Parsial).....	41
4.6.2 Uji F (Uji Simultan)	44
4.7 Pembahasan	45
BAB V.....	48
KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedasitas	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sejenis	15
Tabel 3.1 Pengukuran Numerik (numeric scale)	17
Tabel 3.2 Indikator Variable	19
Tabel 3.3 Kualifikasi Nilai Alpha Chronbach's.....	23
Tabel 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas E-Service Quality	29
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Beli Ulang	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden.....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas E-Service Quality (134 Responden)	33
Tabel 4.5 Uji Validitas Minat Beli Ulang (134 Responden)	34
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas E-service Quality (134 Responden)	35
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Minat Beli Ulang (134 Responden)	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.9 Hasil Analisis Linear Berganda	39
Tabel 4.10 Hasil Analisis Determinasi	41
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	44