

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED RISK*
TERHADAP *RE-PURCHASING INTENTION* PADA
APLIKASI **TIKET.COM****

(Survey Pengguna Aplikasi Tiket.com di DKI Jakarta)

SKRIPSI



NHENA MULYANI

1191001023

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Nhena Mulyani

Nim : 1191001023

Tanda Tangan :



Tanggal : 31 Agustus 2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nhena Mulyani
NIM : 1191001023
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : “Pengaruh Perceived Quality fan Perceived Risk Terhadap Repurchasing Itention Pada PplikasiTiket.com”

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyaastuti SE. M.M. (



Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. (



Penguji 2 : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. (

Ditetapkan di Jakarta
Tanggal: 27 Agustus
2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dominica A. Widyaatuti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
- 2) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 3) Teman satu bimbingan saya, dan Kerabat yang telah banyak membantu dan mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4) *Last but not least, I wanna thank me, for believing in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at all the time.*

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 31 Agustus 2023
Nhena Muly

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah

ini: Nama : Nhena Mulyani
NIM 1191001023
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi & Ilmu
Sosial Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Penelitian

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

***PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED RISK TERHADAP RE
PURCHASING INTENTION PADA APLIKASI TIKET.COM***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan

sebenarnya. Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 31 Agustus 2023

Yang menyatakan


()

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED RISK*
TERHADAP *RE-PURCHASING INTENTION* PADA
APLIKASI *TIKET.COM***

Nhena Mulyani

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh *e-service quality* dan *perceived risk* terhadap *re-purchasing intention* pada aplikasi Tiket.com dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian menggunakan teknik non-probability sampling dengan melibatkan 300 responden pengguna aplikasi Tiket.com. Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *re-purchasing intention*, sedangkan *perceived risk* memiliki pengaruh negatif dan signifikan. Penelitian ini memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi niat pembelian ulang pada platform e-commerce, khususnya Tiket.com, dengan pertimbangan metode non-probability sampling yang digunakan

Kata kunci : *e-service quality, perceived risk, re-purchasing intention, Tiket.com, metode kuantitatif.*

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 E-Service Quality	6
2) Dimensi dan Indikator	8
1) Pengertian Perceived Risk.....	8
2) Dimensi dan Indikator	10
2.4 Re-Purchasing Intention	10
2) Dimensi dan Indikator	11
2.5 Penelitian Terdahulu.....	12
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Variabel Penelitian	16
3.4 Definisi Operasional Variabel	17
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.1 Sumber Data	19
3.5.2 Skala Pengukuran	19
3.6 Populasi dan Sampel.....	20
3.7 Teknik Analisis Data	21
3.7.1 Uji Instrumen.....	21
1) Uji Validitas	22
2) Uji Realibilitas.....	22
3.7.2 Uji Analisis Deskriptif	22
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	23
2) Uji Multikolinearitas	23
3) Uji Heteroskedastisitas	24
4) Uji Korelasi	24
3.7.4 Uji t (Uji Parsial)	24
3.7.5 Uji F	25
3.7.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.7.7 Uji Determinasi	26

4.3	Analisis Data	30
	Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Variabel E-Service Quality (X1)	30
	Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived risk (X2)	31
	Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Re-Purchasing Intention (Y)	31
	Tabel 4.24 Hasil Uji Reabilitas.....	32
4.3.2	Uji Asumsi klasik	32
4.3.3	Uji Regresi Linier Berganda	35
	Tabel 4.28 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	36
4.3.4	Uji Hipotesis.....	36
4.4	Pembahasan.....	39
4.4.1	Pengaruh E-Service Quality Terhadap Re-Purchasing Intention Aplikasi Tiket.com	39
4.4.2	Pengaruh Perceived risk Terhadap Re-Purchasing Intention Aplikasi Tiket.com.....	40
4.4.3	Pengaruh , E-Service Quality dan Perceived risk Terhadap Re-Purchasing Intention Aplikasi Tiket.com.....	41
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.2	Saran.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Perbandingan Penggunaan Aplikasi *Ticketing Online*.....3
Gambar 4.6 Gambar Hasil Uji Heteroskedastis.....34

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	30
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Tiket.com.....	31
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Risk.....	32
Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas Variabel Re-Purchasing Intention.....	32
Tabel 4.2.4 Hasil Uji Reabilitas.....	33
Tabel 4.2.5 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel 4.2.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	35
Tabel 4.2.7 Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4.2.8 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	37
Tabel 4.2.9 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4.3.0 Hasil Uji T.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER	47
Perceived risk	48
Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden	49
Hasil Jawaban Responden	50
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas	53
Lampiran 4 : Hasil Uji Reabilitas	56
Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik	56
Lampiran 6 : Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)	57