

***E-WOM dan REPURCHASE INTENTION PADA  
PENUMPANG CITILINK DI BANDAR UDARA HALIM  
PERDANAKUSUMA, JAKARTA***

**TUGAS AKHIR**



**OLEH:**

**PINGKY ELYZA YUN FAUZY**

**(1201723006)**

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

**JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING


<b>NAMA MAHASISWA/NIM</b>	Pingky Elyza Yun Fauzy/1201723006
<b>JUDUL SKRIPSI</b>	<i>E-WOM</i> dan <i>REPURCHASE INTENTION</i> PADA PENUMPANG CITILINK DI BANDAR UDARA HALIMPERDANAKUSUMA, JAKARTA
<b>DISETUJUI TANGGAL</b>	12 Juni 2024
<b>PEMBIMBING</b>	Dr. Kussusanti, M.Si
<b>PEMBAHAS</b>	Eli Jamilah Mihardja, Ph. D
<b>PENGUJI</b>	Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si.

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : Pingky Elyza Yun Fauzy**

**NIM 1201723006**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 28 Agustus 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Pingky Elyza Yun Fauzy  
NIM : 1201723006  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : *E-WOM Dan Repurchase Intention Pada Penumpang Citilink Di Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Jakarta*

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Kussusanti, M.Si

(  )

Penguji I : Eli Jamilah Mihardja, Ph. D

(  )

Penguji II : Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si

(  )

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

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

- 1) Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc., Ph.D. selaku Rector Universitas Bakrie.
- 2) Ibu Dr. Kussusanti, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
- 3) Ibu Eli Jamilah Mihardja, Ph. D selaku dosen penguji I pada sidang akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan. penulis dalam perbaikan skripsi ini.
- 4) Annisa Fitriana Lestari, S.I.K., M.Si selaku dosen penguji II pada sidang akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam perbaikan skripsi ini.
- 5) Ayahanda penulis Bpk Sampe dan Ibunda penulis Ibu Narti yang selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk melanjutkan studi ke tingkat yang lebih tinggi.
- 6) Segenap keluarga besar Universitas Bakrie, Mas Taufik, Mas Deri, Mba Arin, Mba Frieda, Mba Dika, Mas Arhan, Mba Putri, Mas Bachtiar dan Pak Erhan yang selama ini telah membantu penulis dalam segala hal mengenai keperluan administrasi perkuliahan penulis;
- 7) Segenap keluarga besar Citilink Mas Iman, Pak Aji, Pak Bambang, yang telah banyak membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan
- 8) Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Agustus 2024



Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Pingky Elyza Yun Fauzy  
NIM : 1201723006  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

### ***E-WOM dan REPURCHASE INTENTION PADA PENUMPANG CITILINK DI BANDAR UDARA HALIM PERDANAKUSUMA, JAKARTA***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 28 Agustus 2024

Yang menyatakan



(Pingky Elyza Yun F

***E-WOM* dan *REPURCHASE INTENTION* PADA  
PENUMPANG CITILINK DI BANDAR UDARA HALIM  
PERDANAKUSUMA, JAKARTA**

**Pingky Elyza Yun Fauzy**

---

**ABSTRAK**

Di era digital saat ini, *Electronic Word of Mouth (E-WOM)* memainkan peran yang semakin penting dalam keputusan konsumen. *E-WOM* merujuk pada informasi, ulasan, dan rekomendasi yang dibagikan secara online oleh pengguna tentang produk atau layanan. Maskapai penerbangan seperti Citilink, yang beroperasi di Bandar Udara Halim Perdanakusuma, Jakarta, menghadapi tantangan dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang ketat dan informasi yang melimpah di platform digital.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif . Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer yaitu kuesioner yang dibagikan kepada 96 responden yang dihitung berdasarkan metode Lemeshow dengan metode Teknik *Accidental Sampling*. Penulis menggunakan metode pengambilan sampel dengan menggunakan analisa univariat yang menggunakan aplikasi SPSS dan juga teknik analisa melalui uji univariat

Kata Kunci : *Electronic Word of Mouth, Repurchase Intention*

## **ABSTRACT**

*In today's digital era, Electronic Word of Mouth (E-WOM) plays an increasingly important role in influencing consumer decisions. E-WOM refers to information, reviews, and recommendations shared online by users about products or services, and can significantly influence potential customers' perceptions and purchasing decisions. Airlines such as Citilink, which operates at Halim Perdanakusuma Airport, Jakarta, face challenges in maintaining and increasing customer loyalty amidst intense competition and abundant information on digital platforms.*

*This study uses quantitative research. The type of data used in this study is the type of primary data, namely questionnaires distributed to 96 respondents calculated based on the Lemeshow method with the Accidental Sampling Technique method. The author uses a sampling method using univariate analysis using the SPSS application and also analysis techniques through univariate tests.*

*Keywords: Electronic Word of Mouth, Repurchase Intention*



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	8
2.1 Teori yang Relevan.....	8
2.1.1. Komunikasi Pemasaran.....	8
2.1.2. Electronic Word of Mouth ( <i>e-WOM</i> ).....	9
2.1.3. <i>Repurchase Intention</i> .....	11
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Hipotesis.....	13
2.2.1. Tabel Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Model Kerangka Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
3.1. Design Pendekatan.....	20

3.2.	Populasi dan Sampling.....	20
3.2.1.	Populasi.....	20
3.2.2.	Sampling .....	20
3.3.	Pengumpulan Data & Pengukuran.....	22
3.4.	Analisis Data .....	23
3.4.1.	Uji Univariat.....	23
3.4.2.	Uji Instrumen.....	25
3.4.3.	Uji Keabsahan Data .....	25
3.5.	Definisi Operasional Variabel .....	27
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....		29
4.1.	Gambaran Konteks Penelitian .....	29
4.2.	Penyajian Data.....	31
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	31
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
4.2.3.	Uji Univariat.....	36
4.2.4.	Analisis Univariat mengenai <i>Repurchase Intention</i> .....	42
4.3.	Pembahasan dan Diskusi.....	47
4.3.1.	<i>Word of Mouth</i> .....	47
4.3.2.	<i>Repurchase Intention</i> .....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		50
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Kendala dan Keterbatasan.....	51
5.3.	Saran dan Implikasi .....	52
5.3.1.	Saran untuk Penelitian Berikutnya .....	52
5.3.2.	Saran untuk Maskapai Citilink .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		55

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Skala Likert .....	22
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian .....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	32
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah merupakan Penumpang Citilink .....	32
Tabel 4. 4 Apakah menggunakan Mobile Application Citilink.....	33
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas .....	34
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Word of Mouth .....	35
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Repurchase Intention.....	35
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif mengenai EWom .....	36
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif mengenai Repurchase Intention .....	42

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Tampilan Mobile Application ..... 30