

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-TRUST* PADA *E-REPURCHASE*
INTENTION PENGGUNA *E-COMMERCE* DI INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi
S1 Intake DIII Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

DIVIA DWI PUTRI

1910526002

Pembimbing :

Dr. Alfitman, SE., M.Sc

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN INTAKE D3

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

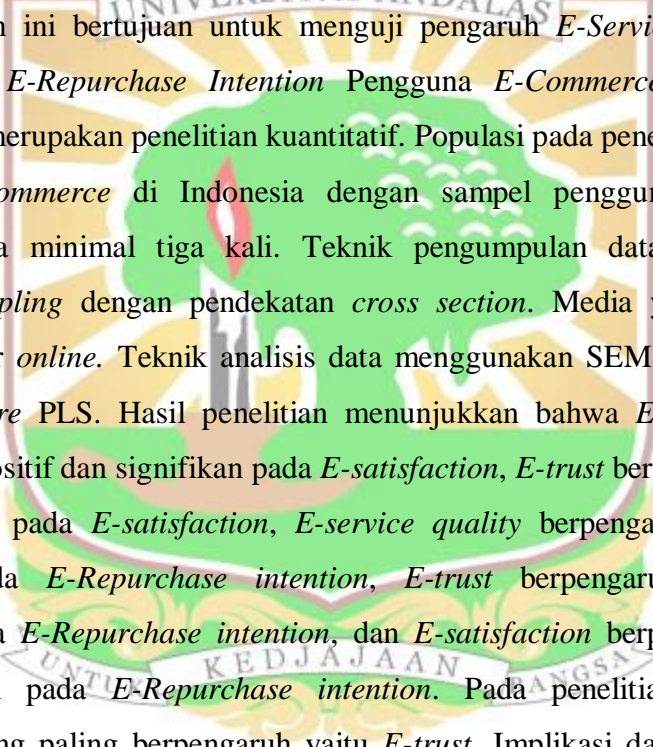
2021

ABSTRAK

Pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada *E-Repurchase Intention* Pengguna *E-Commerce* Di Indonesia

Oleh:
Divia Dwi Putri
1910526002

Pembimbing Skripsi:
Dr. Alfitman, SE., M.Sc



Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *E-Service Quality* Dan *E-Trust* Pada *E-Repurchase Intention* Pengguna *E-Commerce* di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna *E-commerce* di Indonesia dengan sampel pengguna *E-commerce* dengan kriteria minimal tiga kali. Teknik pengumpulan data menggunakan *purposive sampling* dengan pendekatan *cross section*. Media yang digunakan yaitu kuesioner *online*. Teknik analisis data menggunakan SEM berbasis varian dengan *software* PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *E-satisfaction*, *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan pada *E-satisfaction*, *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *E-Repurchase intention*, *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan pada *E-Repurchase intention*, dan *E-satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan pada *E-Repurchase intention*. Pada penelitian ini variabel independen yang paling berpengaruh yaitu *E-trust*. Implikasi dari penelitian ini dijelaskan dalam laporan penelitian ini.

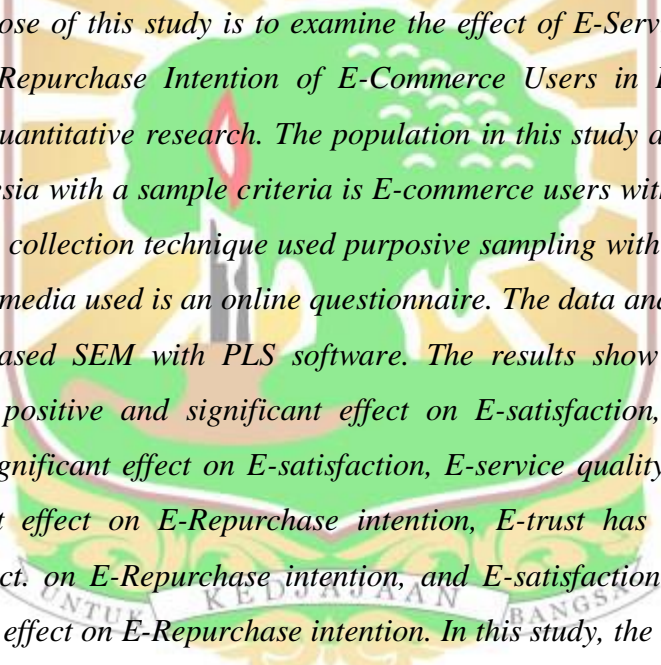
Kata Kunci: *E-service quality*, *E-trust*, *E-satisfaction*, *E-Repurchase Intention*

ABSTRAK

Effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Repurchase Intention of E-Commerce Users in Indonesia

By:
Divia Dwi Putri
1910526002

Supervisors:
Dr. Alfitman, SE., M.Sc



The purpose of this study is to examine the effect of E-Service Quality and E-Trust on E-Repurchase Intention of E-Commerce Users in Indonesia. This research is a quantitative research. The population in this study are E-commerce users in Indonesia with a sample criteria is E-commerce users with a minimum of three. The data collection technique used purposive sampling with a cross section approach. The media used is an online questionnaire. The data analysis technique used variant-based SEM with PLS software. The results show that E-service quality has a positive and significant effect on E-satisfaction, E-trust has a positive and significant effect on E-satisfaction, E-service quality has a positive and significant effect on E-Repurchase intention, E-trust has a positive and significant effect on E-Repurchase intention, and E-satisfaction has a positive and significant effect on E-Repurchase intention. In this study, the most influential independent variable is E-trust. The implications of this study are described in this research report.

Keywords: E-service quality, E-trust, E-satisfaction, E-Repurchase Intention