

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, *TRUST* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA RESERVASI TIKET PESAWAT DI APLIKASI TRAVELOKA
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi**

Kepulauan Riau)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

DIMAS BARENT INSYRA
NPM. 18042010065

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SURABAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**Pengaruh *Customer Experience*, *Trust* dan *Customer Satisfaction* Terhadap
Repurchase Intention Reservasi Tiket Pesawat di Aplikasi Traveloka (Studi
Kasus Pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau)**

Disusun Oleh:

DIMAS BARENT INSYRA
NPM. 18042010065

Telah disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S. Sos., M. Si
NPT. 370119500421

Mengetahui,

DEKAN

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Des Ec Gendut Sukarno, M.S., CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, TRUST DAN CUSTOMER SATISFACTION TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA RESERVASI TIKET PESAWAT DI APLIKASI TRAVELOKA
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau)**

Disusun oleh:

Dimas Barent Insyra
NPM. 18042010065

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal 15 Desember 2022


Menyetujui,

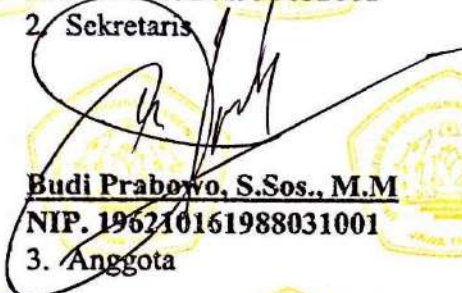
Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua



Dr. Jojok Dwiridotjahjono, M.Si
NPT. 370119500421


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001
2. Sekretaris


Budi Prabowo, S.Sos., M.M
NIP. 196210161988031001
3. Anggota


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, M.Si
NPT. 370119500421

Mengetahui,
DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS. CHRA
NIP. 195907011987031001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme.

Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul:

“Pengaruh *Customer Experience*, *Trust* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada Reservasi Tiket Pesawat di Aplikasi Traveloka (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau).”

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 22 Desember 2022

Yang Membuat Pernyataan



Dimas Barent Insyra

NPM. 18042010065

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience, Trust Dan Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Pada Reservasi Tiket Pesawat di Aplikasi Traveloka (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau)***. Penyusunan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari selama penyusunan Skripsi ini mengalami kendala dan hambatan sehingga pada kesempatan ini akan menyampaikan rasa terima kasih ke berbagai pihak atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan terutama kepada bapak **Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S. Sos, M. Si** selaku dosen pembimbing skripsi ini yang telah bersedia memberikan masukan dan bimbingannya, kemudian penulis mengucapkan terima kasih juga kepada diantaranya:

1. Bapak Dr.Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M. Si, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak dan Ibu dosen di Program Studi Adminisitrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ayah dan Ibu serta anggota keluarga atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
5. Rekan-rekan Mahasiswa mulai dari Iqbal Assigaf, Hendrik Agil, Agung Irsyad, Virara Aprilia, Octaviana Norma Y, Shafira Khairil, Rif'ah Malia dan khususnya Ivander Lioneld.

Kemudian penulis menyampaikan ucapan terima kasih pula kepada pembaca karena telah menyempatkan waktu untuk membaca Skripsi ini, akan tetapi penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga masih banyak kekurangan yang sekira belum disadari oleh penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat membantu penulis untuk kedepannya. Sekian yang bisa penulis sampaikan, semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 <i>Customer Experience</i>	16
2.2.1.1 Aspek-aspek <i>Customer Experience</i>	17
2.2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.2.1 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	21

2.2.3 <i>Repurchase Intention</i>	23
2.2.3.1 Indikator Yang Mempengaruhi <i>Repurchase Intention</i>	24
2.2.4 <i>Trust</i>	25
2.2.4.1 Indikator <i>Trust</i>	25
2.3 Kerangka Berfikir	27
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2.1 Variabel Bebas	33
3.2.1.1 <i>Customer Experience</i>	33
3.2.1.2 <i>Trust</i>	35
3.2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	36
3.2.2 Variabel Terikat.....	38
3.2.2.1 <i>Repurchase Intention</i>	38
3.2.3 Skala Pengukuran Variabel.....	40
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel.....	41
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	43

3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis Data	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	45
3.5.1 Teknik Analisis Data	45
3.5.1.1 Uji Validitas	46
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	47
3.5.1.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.5.1.4 Uji Regresi Linier Berganda	51
3.5.1.5 Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.2 Penyajian Data	60
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	60
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	63
4.3 Analisis Data Penelitian dan Pengujian Hipotesis	72
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	72
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	77
4.3.3 Analisis Regresi Berganda	83

4.3.4 Pengujian Hipotesis	85
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V KESIMPULAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Desa/Kelurahan yang Mendapatkan Sinyal Seluler Tahun 2021	6
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 4. 1 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel X1	63
Tabel 4. 2 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel X2	65
Tabel 4. 3 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel X3	68
Tabel 4. 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Y	70
Tabel 4. 5 Uji Validitas Media Sosial (X1)	72
Tabel 4. 6 Uji Validitas Trust (X2)	73
Tabel 4. 7 Uji Validitas Customer Satisfaction (X3)	74
Tabel 4. 8 Uji Validitas Repurchase Intention (Y)	74
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	77
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	78
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedistias metode Glejser	81
Tabel 4. 13 Uji Autokorelasi	82
Tabel 4. 14 Uji Regresi Linear Berganda	83
Tabel 4. 15 Uji Simultan (Uji F)	87
Tabel 4. 16 Uji Parsial (T) Variabel X1	88
Tabel 4. 17 Uji Parsial (T) Variabel X2	90
Tabel 4. 18 Uji Parsial (T) Variabel X3	92
Tabel 4. 19 Persamaan dan Perbedaan Hasil Penelitian	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Pesawat di Provinsi Kepulauan Riau	5
Gambar 4. 1 Logo Traveloka	59
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden	60
Gambar 4. 3 Diagram Usia Responden	61
Gambar 4. 4 Diagram Frekuensi Transaksi Reservasi Tiket Pesawat di Traveloka.	62
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas	80

ABSTRAK

**DIMAS BARENT INSYRA, 18042010065, Pengaruh *Customer Experience*,
Trust Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Repurchase Intention* Pada
Reservasi Tiket Pesawat di Aplikasi Traveloka
(Studi Kasus pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan
Riau).**

Karya ilmiah ini memiliki tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh *Customer Experience*, *Trust* Dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Reservasi Tiket Pesawat di Aplikasi Traveloka (Studi Kasus pada Masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau) yang dapat dijelaskan secara parsial maupun simultan. Karya ilmiah ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan alat uji Regresi Linier Berganda. Teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan *purposive sampling* yang memiliki jumlah 100 responden yang telah mengisi kuesioner atau angket yang telah disediakan serta analisis menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh yang signifikan baik secara simultan variabel *Customer Experience*, *Trust* dan *Customer Satisfaction* terhadap variabel dependen *Repurchase Intention* maupun secara parsial masing-masing variabel dependen terhadap variabel independen. Dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Experience*, *Trust* dan *Customer Satisfaction* dapat memberikan pengaruh signifikan kepada masyarakat Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau dalam melakukan pembelian kembali atau *Repurchase Intention* dalam melakukan reservasi tiket pesawat di Traveloka.

Kata Kunci: *Customer Experience*, *Trust*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*

ABSTRACT

DIMAS BARENT INSYRA, 18042010065, The Effect Of Customer Experience, Trust And Customer Satisfaction On Airplane Ticket Reservations in the Traveloka Application

(Case Study of Tanjungpinang's Citizen, Riau Islands Province).

This paper aims to determine the influence of Customer Experience, Trust and Customer Satisfaction on Repurchase Intentions on Airplane Ticket Reservations in the Traveloka Application (Case Study of Tanjungpinang's Citizen, Riau Islands Province) which can be explained partially or simultaneously. This scientific work is a quantitative research and uses the Multiple Linear Regression test tool. The sampling technique in this study was by purposive sampling which had a total of 100 respondents who had filled out the questionnaire that had been provided and analyzed using the provided SPSS application. The results of this study indicate that there is a significant influence both simultaneously the variables Customer Experience, Trust and Customer Satisfaction on the dependent variable Repurchase Intention and partially each dependent variable on the independent variable. The results of this study show that Customer Experience, Trust and Customer Satisfaction can have a significant influence on the people of Tanjungpinang City, Riau Islands Province in making repurchases or Repurchase Intentions in making flight ticket reservations at Traveloka.

Keywords: Customer Experience, Trust, Customer Satisfaction, Repurchase