

**PENGARUH *TRUST, PRICE, SERVICE QUALITY*, TERHADAP
REPURCHASE INTENTION PADA GO-JEK DI SURABAYA**



OLEH:
INDRA SUWANDI
3103013138

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020**

PENGARUH *TRUST, PRICE, SERVICE QUALITY*, TERHADAP
REPURCHASE INTENTION PADA GO-JEK DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH:

INDRA SUWANDI

3103013138

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *TRUST, PRICE, SERVICE QUALITY*, TERHADAP
REPURCHASE INTENTION PADA GO-JEK DI SURABAYA**

OLEH:
INDRA SUWANDI
3103013138

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,



Drs. Julius S Nagel, S.Th.,MM

NIDN. 0712095901

Tanggal:

Pembimbing II,



Monica Adjeng Erwita, S.Sos., MM

NIDN. 0703088602

Tanggal: 30/07/2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh INDRA SUWANDI NRP 3103013138

Telah diuji pada tanggal dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



(.....)

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.,Ak.,CA.
NIDN. 0713097203

Robertus Sigit H, S.E., M.Sc
NIDN. 0703087902

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Suwandi

NRP : 3103013138

Judul Skripsi: Pengaruh *Trust, Price, Service Quality* Terhadap
Repurchase Intention Pada Go-Jek di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juli 2020



Indra Suwandi

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan pnyetaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan lancar serta tepat waktu. Penulisan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *trust, price, service quality* terhadap *repurchase intention* pada Go-Jek di Surabaya”. Tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M. Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Julius S Nagel, S.Th.,MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran yang sehingga skripsi dapat terselesaikan.
4. Ibu Monica Adjeng Erwita, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam memberi bimbingan sehingga skripsi dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Papa dan mama yang selalu memberi dukungan dan semangat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Pihak-pihak yang berkepentingan yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukan.

Surabaya, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERTSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistem Penulisan.....	4
BAB 2	5
TINJAUAN PUSTAKA	5

2.1 Penelitian terdahulu	5
2.2 Landasan teori.....	6
2.2.1 <i>Trust</i>	6
2.2.2 <i>Price</i>	8
2.2.3 <i>Service Quality</i>	9
2.2.4 <i>Repurchase Intention</i>	10
2.3 Hubungan antar variabel	11
2.3.1 Hubungan antara <i>Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	11
2.3.2 Hubungan antara <i>Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	12
2.3.3 Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	12
2.4 Model Penelitian	13
2.5 Hipotesa	13
BAB 3	14
METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian	14
3.2 Identifikasi Variabel,	14
3.3 J Definisi Operasional Variabel	14
3.4 Alat dan Skala Pengukuran.....	15
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	16
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	16

3.8 Teknik Analisa Data	17
3.8.1 Uji Normalitas	17
3.8.2 Uji Validitas	17
3.8.3 Uji Realibilitas.....	18
3.8.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model	18
3.8.5 Uji Kecocokan Model Struktural	19
3.8.6 Uji Hipotesis.....	19
BAB 4	20
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Karakteristik Responden.....	20
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	21
4.3 Analisa SEM.....	25
4.3.1 Uji Normalitas	25
4.3.2 Uji Validitas	27
4.3.3 Uji Reliabilitas	28
4.3.4 Uji Kecocokan Model Struktural	31
4.4 Uji Hipotesis	32
4.5 Pembahasan	33
4.5.1 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	33
4.5.2 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	33
4.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	34

BAB 5	35
SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	35
5.1 Simpulan	35
5.2 Keterbatasan.....	35
5.3 Saran	36
5.3.1 Saran Akademis.....	36
5.3.2 Saran Praktis.....	36
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	6
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	20
Tabel 4.2 Usia	20
Tabel 4.3 Waktu Penggunaan	21
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	21
Tabel 4.5 Interval Rata-Rata Skor.....	22
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	22
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Price</i>	23
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	24
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i>	25
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas Univariat	26
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Multivariat	27
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	27
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Uji Construct Reliability T	28
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji Construct Reliability P	29
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability SQ</i>	29
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji <i>Construct Reliability RI</i>	30
Tabel 4.17 Uji Kecocokan Model	31
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	13
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner
2. Lampiran 2 : Karakteristik Responden
3. Lampiran 3a: Hasil Kuesioner *trust dan price*
5. Lampiran 3b: Hasil Kuesioner *service quality dan repurchase intention*
6. Lampiran 4 : Frekuensi Karakteristik Responden
7. Lampiran 5 : Uji Normalitas
8. Lampiran 6 : Output SEM
9. Lampiran 7 : *Path Diagram – Estimate*
10. Lampiran 7: *Path Diagram – Standarized Solution*
11. Lampiran 7: *Path Diagram – T-values*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *trust*, *price*, dan *service quality* terhadap *repurchase intention* pada Go-Jek di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kausal. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebesar 105 responden pengguna atau konsumen Go-Jek di Surabaya. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* dengan menggunakan program LISREL.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust*, *price*, *service quality* memiliki pengaruh terhadap *repurchase intention*.

Peneliti memberikan saran agar pihak pelaku bisnis menjaga kepercayaan konsumen, memberikan kejelasan informasi harga, dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga minat pembelian kembali dari konsumen.

Kata Kunci: *Trust, Price, Service Quality, Repurchase Intention*

The Impact of Trust, Price, Service Quality towards Repurchase Intention on Go-Jek in Surabaya

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the factors that affect trust, price, service quality towards repurchase intention on Go-Jek in Surabaya.

This research uses causal research. The sampling technique uses non probability sampling by purposive sampling. The sample used is 105 respondents of Go-Jek users in Surabaya. The data collection tool used is questionnaire. Data analysis technique used is Structural Equation Modeling by using LISREL program.

The results of this study showed that trust, price, service quality has an influence on repurchase intention.

Researcher provide advice for Go-Jek to maintain consumer's trust, providing price information, and improving service quality to maintain repurchase intention from consumers.

Keywords: Trust, Price, Service Quality, Repurchase Intention