

ABSTRAK

RUDI HANAFIAH. 1229240234. “PENGARUH KUALITAS LAYANAN E-SERVICE DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP NIAT MEMBELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TIKET.COM”.

Perubahan dan peningkatan layanan yang dilakukan oleh Tiket.com belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan jumlah pengguna. Tiket.com masih menghadapi persaingan yang ketat dengan Traveloka berdasarkan penggunaan situs web dan aplikasi, serta data Top Brand Index dan penilaian pada platform Play Store dan iOS yang menunjukkan bahwa Tiket.com belum mampu melampaui pesaingnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) dan kemudahan penggunaan terhadap niat membeli ulang (repurchase intention) melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pelanggan Tiket.com di Jawa Barat.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling melalui pendekatan judgmental sampling. Sampel penelitian berjumlah 120 responden yang berusia minimal 20 tahun dan pernah melakukan pembelian pada Tiket.com sekurang-kurangnya satu kali dalam dua bulan terakhir. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring dengan skala penilaian (rating scale), sedangkan analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas layanan elektronik dan kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat membeli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan aplikasi dan kemudahan penggunaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong niat pembelian ulang pada Tiket.com.

Kata kunci: kualitas layanan elektronik, kemudahan penggunaan, kepuasan pelanggan, niat membeli ulang.