

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN LAYANAN TRANSPORTASI *GRAB* DI SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:
Julius Fernando
NRP 7103017109

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021**

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN LAYANAN TRANSPORTASI *GRAB* DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



Oleh:

Julius Fernando
NRP 7103017109

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya:

Nama : Julius Fernando

NRP : 7103017109

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN LAYANAN TRANSPORTASI *GRAB* DI SURABAYA

Benar-benar merupakan karya sendiri tanpa ada rekayasa dari pihak manapun. Apabila pada kemudian hari ditemukan bukti, bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi dan/atau hasil dari manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh. Serta permohonan maaf dari pihak-pihak terkait.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, dan dinyatakan dengan sesungguhnya penuh kesadaran dalam membuatnya.

Surabaya, 6 Desember 2021
Yang membuat pernyataan,



Julius Fernando

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

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

Nama : Julius Fernando

NRP : 7103017109

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya yang berjudul:

**STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF *REPURCHASE*
INTENTION PADA KONSUMEN LAYANAN
TRANSPORTASI *GRAB* DI SURABAYA**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademis sebatas sesuai Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 6 Desember 2021
Yang membuat pernyataan,



Julius Fernando

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF *REPURCHASE INTENTION* PADA KONSUMEN LAYANAN TRANSPORTASI *GRAB* DI SURABAYA

Oleh:

Julius Fernando

NRP:7103017109

Telah dibaca, disetujui, dan diterima untuk diajukan kepada tim penguji skripsi

Pembimbing: Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog

NIDN : 0701079101

E-mail : andhika@ukwms.ac.id

Surabaya, 6 Desember 2021



HALAMAN PENGESAHAN

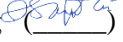


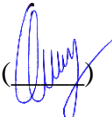
Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar sarjana Psikologi
Pada tanggal 6 Desember 2021

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



(Agnes M. Sumargi, Ph.D, Psikolog)

Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr. Desak Nyoman Arista RD., M.Psi., Psikolog 
2. Sekretaris: Detricia Tedjawidjaja, M.Psi., Psikolog 
3. Anggota : Dr. Ermida L. Simanjuntak, M.Sc., M.Psi., Psikolog 
4. Anggota : Andhika Alexander Repi, M.Psi., Psikolog
NIDN.0701079101 

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, skripsi ini saya persembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini, ketika saya dalam keadaan sedih maupun keadaan senang saya selalu dalam lindungan Tuhan Yesus Kristus. Saya percaya bahwa campur tangan Tuhan sajalah yang dapat membuat skripsi saya berjalan hingga selesai.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, kakak serta adik saya, sahabat – sahabat, teman – teman dan dosen pembimbing saya yang menjadi *support system* terus menerus memberikan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Ketiga, skripsi ini saya persembahkan kepada semua responden yang telah bersedia membantu saya dalam proses penelitian skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

“kata Yesus kepadanya: “Akulah jalan dan kebenaran dan hidup. Tidak ada seorangpun yang datang kepada Bapa, kalau tidak melalui Aku. Sekiranya kamu mengenal Aku, pasti kamu juga mengenal Bapa-Ku. Sekarang ini kamu mengenal Dia dan kamu telah melihat Dia”.”

Yohanes 14:6-7

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengungkapkan rasa puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus selama proses pengerjakan skripsi dari awal hingga akhir penelitian ini sebagai pemenuhan tugas akhir yang berjudul “Studi Deskriptif Kuantitatif *Repurchase Intention* Pada Konsumen Layanan Transportasi *Grab* Di Surabaya”. Peneliti mendapat dukungan, semangat, serta motivasi dari berbagai orang yang dekat dengan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terimakasih yang banyak terutama kepada:

1. Papa, Mama, Kakak, Adik dan Keluarga, terima kasih telah memberikan dukungan dalam doa, perhatian, serta motivasi kepada peneliti dari awal proses pengerjakan skripsi hingga selesai pengerjakan skripsi.
2. Bapak Andhika Alexander Repi, S.Psi., M.Psi, Psikolog, sebagai dosen pembimbing skripsi, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu, tenaga, pikiran yang telah dibagikan kepada peneliti karena telah sabar dalam menunggu revisi, membimbing, memberikan masukan, saran, perhatian, serta dukungan selama proses penelitian.
3. Ibu Agnes Maria Sumargi, Grad. Dip. Ed., M.Psych., Ph.D sebagai dekan Fakultas Psikologi Psikologi, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu dan tenaga yang telah diberikan kepada peneliti karena telah membimbing dan memberikan banyak pembelajaran selama di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Dr. Fransisca Dessi Christanti, M.Si sebagai dosen pembimbing akademik, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu dan tenaga yang telah diberikan kepada peneliti karena telah membimbing, memberikan arahan serta informasi dan membantu peneliti selama proses perkuliahan.
5. Ibu Dr. Desak Nyoman Arista, RD., M.Psi., Psikolog, sebagai dosen penguji, peneliti mengucapkan terima kasih telah membimbing serta memberikan masukan dan saran dalam proses penelitian skripsi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dr. Ermida L. Simanjuntak, M.Sc., M.Psi., Psikolog, sebagai dosen penguji, peneliti mengucapkan terima kasih telah membimbing serta memberikan masukan dan saran dalam proses penelitian skripsi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Partisipan, peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada semua partisipan yang sudah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dan memberikan dukungan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini selesai.
8. Dosen dan *staff* tata usaha Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu, tenaga, pikiran yang telah dibagikan kepada peneliti karena telah membimbing, membagikan ilmu dan pengalaman selama berproses dalam perkuliahan dan *staff* tata usaha yang telah banyak membantu dalam pengurusan administrasi dan keperluan lainnya selama dalam perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat terdekat serta Teman-teman tercinta angkatan 2017, peneliti mengucapkan terima kasih banyak atas waktu, tenaga, pikiran yang telah dibagikan kepada peneliti karena telah menemani, membantu, memberikan perhatian, dukungan, selama proses perkuliahan serta selama proses penelitian ini.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Ungkapan Terima kasih	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 <i>Repurchase Intention</i>	10
2.1.1 Definisi <i>Repurchase Intention</i>	10
2.1.2 Aspek – aspek <i>Repurchase Intention</i>	10
2.1.3 Faktor – Faktor <i>Repurchase Intention</i>	11
2.2 <i>Grab</i>	11
2.3 Keterkaitan antara <i>Repurchase Intention</i> dengan <i>Grab</i>	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	16
3.2 Definisi Operasional	16
3.2.1 Definisi Operasional <i>Repurchase Intention</i>	16
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	16
3.3.1 Populasi	16

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel	17
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	17
3.4.1 <i>Blueprint</i> Skala <i>Repurchase Intention</i>	17
3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	17
3.5.1 Validitas Alat Ukur	17
3.5.2 Reliabilitas Alat Ukur	18
3.6 Teknik Analisis Data	18
3.7 Etika Penelitian	18
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	19
4.1 Orientasi Kancan Penelitian.....	19
4.2 Persiapan Pengambilan Data.....	20
4.3 Pelaksanaan Penelitian	21
4.4 Hasil Penelitian	22
4.4.1 Hasil Uji Validitas Aitem	22
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Aitem.....	22
4.4.3 Deskripsi Identitas Subjek	22
4.4.4 Deskripsi Data Variabel Penelitian	24
BAB V PENUTUP	32
5.1 Bahasan.....	32
5.2 Kesimpulan	36
5.3 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blueprint</i> Skala <i>Repurchase Intention</i>	17
Tabel 4.1 <i>Blueprint</i> Skala <i>Repurchase Intention</i>	20
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Partisipan.....	23
Tabel 4.3 Usia Partisipan	23
Tabel 4.4 Pekerjaan Partisipan	24
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel	25
Tabel 4.6 Distribusi Variabel <i>Repurchase Intention</i>	25
Tabel 4.7 Tabulasi Silang <i>Repurchase Intention</i> dengan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.8 Tabulasi Silang <i>Repurchase Intention</i> dengan Pekerjaan	27
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Aspek Transaksional	28
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Aspek Referensial	29
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Aspek Preferensial.....	30
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Aspek Eksploratif	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A <i>Repurchase Intention</i>	42
Lampiran B <i>Coding Repurchase Intention</i>	43
Lampiran C <i>Coding</i> Tabulasi Silang Jenis Kelamin.....	44
Lampiran D <i>Coding</i> Tabulasi Silang Pekerjaan	45

Julius Fernando (2021). “Studi Deskriptif Kuantitatif *Repurchase Intention* pada Konsumen Layanan Transportasi *Grab* di Surabaya”
Skripsi Sarjana Strata 1. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

ABSTRAK

Repurchase intention merupakan suatu komitmen konsumen yang terbentuk setelah konsumen melakukan pembelian suatu produk atau jasa yang dapat dilihat dari adanya keinginan dari calon konsumen untuk membeli produk yang dia butuhkan, kecenderungan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain, hal ini bermaksud agar orang yang direkomendasikan melakukan pembelian produk yang sama, menggambarkan bahwa seseorang akan memilih suatu produk sebagai pilihan utama, serta menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi mengenai untuk mendukung sifat – sifat positif dari produk. Hasil penelitian menyatakan bahwa *Repurchase Intention* yang dimiliki konsumen layanan transportasi *Grab* terdistribusi sedang. Pada aspek pertama dari *Repurchase Intention* yaitu transaksional dapat diketahui bahwa 34 partisipan (68%) termasuk dalam kategori sedang. Pada aspek kedua yaitu referensial dapat diketahui bahwa 41 partisipan (82%) termasuk dalam kategori rendah. Pada aspek ketiga yaitu preferensial dapat diketahui bahwa 32 partisipan (64%) termasuk dalam kategori sedang. Pada aspek keempat yaitu eksploratif dapat diketahui bahwa 27 partisipan (54%) termasuk dalam kategori tinggi. Beberapa faktor lain yang memungkinkan bahwa *repurchase intention* berada pada kategori sedang itu dapat terjadi yaitu terdapat faktor kepuasan konsumen, preferensi merek, pengalaman pelanggan serta harga. Disarankan bagi perusahaan transportasi *Grab* tetap meningkatkan pelayanan terhadap pengendara/pengemudi serta meningkatkan kualitas aplikasi.

Kata kunci : *Repurchase Intention*, *Grab*, Konsumen

Julius Fernando (2021). *“Descriptive Study of Repurchase Intention Consumers of Grab Transportation Services in Surabaya” Undergraduate Bachelor’s Thesis.* Faculty of Psychology, Widya Mandala Catholic University Surabaya

ABSTRACT

Repurchase intention is a consumer commitment that is formed after consumers make a purchase of a product or service which can be seen from the desire of prospective consumers to buy the products they need, the tendency to recommend products to others, this means that the recommended person purchases the product. the same, illustrates that someone will choose a product as the main choice, and describes the behavior of someone who is always looking for information about the product he is interested in and looking for information about to support the positive properties of the product. The results of the study state that the Repurchase Intention of consumers of Grab transportation services is moderately distributed. In the first aspect of the Repurchase Intention, which is transactional, it can be seen that 34 participants (68%) are in the moderate category. In the second aspect, which is referential, it can be seen that 41 participants (82%) are in the low category. In the third aspect, namely preferential, it can be seen that 32 participants (64%) are in the moderate category. In the fourth aspect, namely exploratory, it can be seen that 27 participants (54%) are in the high category. Several other factors that allow repurchase intention to be in the moderate category can occur, namely there are factors of consumer satisfaction, brand preferences, customer experience and price. It is recommended for the Grab transportation company to continue to improve services to riders/drivers and improve the quality of the application.

Keyword : *Repurchase Intention, Grab, Consumer*