



**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-REPURCHASE INTENTION* MELALUI *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Pengunjung yang Menggunakan *Mobile Apps RedDoorz*  
di Kota Bogor)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata S-1  
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun:**

**Ame Angelique Br. Sembiring Depari**

**14030120120022**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Prof. Sudarto, S.H.  
Tembalang Semarang KodePos 50275  
Tel./Faks. (024) 74605407  
[www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id) | email: [fisip\[at\]undip.ac.id](mailto:fisip[at]undip.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Ame Angelique Br. Sembiring Depari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030120120022
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bogor, 10 Desember 2001
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Alamat : Taman Sari Persada Blok E 2 No. 8, Bogor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :  
Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* melalui *E-trust* sebagai Variabel Mediasi  
(Studi pada Pengunjung yang Menggunakan *Mobile Apps RedDoorz* di Kota Bogor)


Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

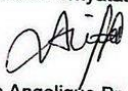
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Februari 2024


Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197603302003122001

Pembuat Pernyataan,

  
Ame Angelique Br. Sembiring Depari  
NIM. 14030120120022

Ketua Program Studi

  
Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197603302003122001

\*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* melalui *E-Trust* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengunjung yang Menggunakan *Mobile Apps RedDoorz* di Kota Bogor)

Nama Penyusun : Ame Angeline Br. Sembiring Depari

NIM : 14030120120022

Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 26 Februari 2024

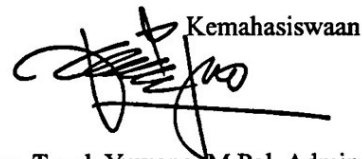
Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin

NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan Akademik dan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin

NIP. 196908221994031003

### Dosen Pembimbing

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.

(.....)

2. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si

(.....)

### Dosen Penguji

1. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB

(.....)

2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.

(.....)

3. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si

(.....)

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Ayub 42:2

“Aku tahu, bahwa Engkau sanggup melakukan segala sesuatu,  
dan tidak ada rencanaMu yang gagal”

Amsal 23:18

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

### **PERSEMBAHAN**

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, memberi berkat, dan menolong di setiap langkah kehidupan saya.
2. Keluarga saya tecinta, Bapak, Mamak, Iting, Kak Gea, Samuel, Dominique, dan Bren yang selalu mendoakan saya dan sebagai alasan utama saya untuk terus semangat.
3. Almarhum mamak, bolang, dan karo terkasih, karena saya yakin bisa berada di titik ini karena bantuan doa mereka, semoga hasil karya tulis ini bisa membuat kalian tersenyum bangga disana.
4. Sahabat saya, Chintya, Dora, Chico, dan adik saya di perantauan Elsha yang telah menemani dan mendengarkan keluh kesah saya.
5. Sahabat saya di SMA, Delia, Diandra, Mathilda, Mima, Syafirra, Zalfa yang selalu siap membantu dan memberikan motivasi kepada saya.
6. Keluarga soo, Indi, Ara, Gemah, Iges, Boogie yang walaupun kami semua berjauhan, tapi doa dan dukungan mereka selalu mengiringi langkah saya.
7. Bofrik tersayang, Alicia, Ita, Kaniyah, Keke, Safira, Shafa, Shafina, terima kasih karena selalu ada dan telah mewarnai kisah perkuliahan ini, tanpa kalian rasanya seperti masakan tanpa garam, hambar.
8. Keluarga Mikat HMPS Administrasi Bisnis, Kak Azzam, Kak Labib, Kak Andrea, Kak Sandi, Marsha, Bagas, Kaniyah, Shafa, Anca, Mamol, Zahra, Satria.
9. Teman-teman KKN Desa Sidamulya tahun 2023, Gia, Resy, Azkiya, Fadila, Rifqi, Alif, Al Fiqih yang selalu memberikan semangat.
10. Teman-teman Permata GBKP Semarang dan Pengurus Permata Semarang tahun 2021-2023.
11. Segenap Keluarga HMPS Administrasi Bisnis 2022.
12. Keluarga Administrasi Bisnis 2020 sebagai teman seperjuangan di Undip.

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-REPURCHASE INTENTION* MELALUI *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Pengunjung yang Menggunakan *Mobile Apps* RedDoorz di Kota Bogor)**

**ABSTRAKSI**

Abstrak: Munculnya berbagai aplikasi *booking* hotel *online* di Indonesia menyebabkan persaingan ketat dalam bisnis perhotelan dan pariwisata, sehingga perusahaan perlu memperkuat kualitas pelayanan elektronik yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna serta dapat meningkatkan niat seseorang untuk melakukan pembelian ulang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Mobile Apps* RedDoorz melalui *E-Trust* sebagai Variabel Mediasi. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* dan diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 3.3.3. Hasilnya adalah menurut pandangan Parasuraman (2005) bahwa *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-repurchase intention*, *e-service quality* berpengaruh positif terhadap *e-trust*, *e-trust* berpengaruh positif terhadap *e-repurchase intention*, *e-service quality* berpengaruh positif dalam *indirect effect* melalui dan *e-trust* terhadap *e-repurchase intention*. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena bersifat *cross-sectional*, sehingga penelitian mendatang dapat dilakukan secara longitudinal. Saran dalam penelitian ini adalah agar *customer service* pada *mobile apps* RedDoorz lebih tanggap dalam memproses permohonan pengembalian dana. Selain itu, perusahaan harus melakukan tindak lanjut terhadap hotel yang tidak menampilkan foto kamar sesuai dengan kondisi aslinya.

Kata kunci: *E-service quality*, *E-Trust*, *E-Repurchase Intention*

***THE INFLUENCE E-SERVICE QUALITY ON E-REPURCHASE  
INTENTION THROUGH E-TRUST AS MEDIATION VARIABLE  
(Study on RedDoorz Mobile Apps Users in Bogor City)***

***ABSTRACT***

*Abstract: The emergence of online hotel booking in Indonesia has led to intense competition in the hospitality and tourism industry. As a result, companies need to strengthen the quality of their electronic services to build user trust and enhance the likelihood of repeat purchases. This study aims to determine the effect of E-Service Quality on RedDoorz Mobile Apps's E-Repurchase Intention Through E-Trust as an Mediation Variable. This type of research is explanatory research with a quantitative approach. Data collection techniques were carried out through questionnaires distributed to 100 respondents with a nonprobability sampling technique, namely purposive sampling and processed using SmartPLS 3.3.3. The results show that e-service quality has a positive on e-repuchase intention, e-service quality has a positive on e-trust, e-trust has a positive on e-repurchase intention, e-service quality has a positive indirect effect through e-trust on e-repurchase intention. This study has limitations which are cross-sectional in nature so that future research can be carried out longitudinally. A suggestion in this research is for the customer service in the RedDoorz mobile apps to be more responsive in processing refund requests. Additionally, the company should follow up on hotels that do not display room photos accurately according to their actual conditions.*

*Keywords: E-service quality, E-Trust, E-Repurchase Intention*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Prodi Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Repurchase Intention* melalui *E-Trust* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Pengguna *Mobile Apps RedDoorz* di Kota Bogor)”** ini tidak lepas dari adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan kali ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berpartisipasi untuk membantu saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Dr. Reni Shinta Dewi S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Seluruh responden atas kesediannya dalam mengisi kuesioner yang telah saya berikan.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saya menerima kritik dan saran bagi kemajuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, 5 Februari 2024

Ame Angelique Br. Sembiring Depari

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>3</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>5</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1.3 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 <i>Digital Marketing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2.1 Pengertian <i>Digital Marketing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2.2 Kekurangan dan Kelebihan <i>Digital Marketing</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3 <i>E-Repurchase Intention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3.1 Pengertian <i>E-Repurchase Intention</i> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.4 <i>E-Service Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.4.1 Pengertian <i>E-Service Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.4.2 Indikator <i>E-Service Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5 <i>E-Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5.1 Pengertian <i>E-Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5.2 Indikator <i>E-Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Pengaruh Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Repurchase Intention</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



1.6.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Trust</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.3	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Repurchase Intention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Repurchase Intention</i> melalui <i>E-Trust</i> sebagai Variabel Mediasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7	Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8	Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9	Definisi Konseptual dan Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1	Definisi Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.2	Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10	Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.1	Tipe Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.2	Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.4	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.5	Skala Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.7	Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.8	Teknik Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.10.9	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT COMMEASURE SOLUTION INDONESIA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Profil Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Visi dan Misi PT Commeasure Solution Indonesia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Visi PT Commeasure Solution Indonesia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	Misi PT Commeasure Solution Indonesia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Arti Logo PT Commeasure Solution Indonesia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Nilai PT Commeasure Solution Indonesia ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Struktur Organisasi PT Commeasure Solution Indonesia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.6.1 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili **Error! Bookmark not defined.**

2.6.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**

2.6.4 Karakteristik Responden berdasarkan Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.5 Karakteristik Responden berdasarkan Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6.6 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Per Bulan **Error! Bookmark not defined.**

2.6.7 Karakteristik Responden berdasarkan Jumlah Penggunaan *Mobile Apps* RedDoorz dalam 1 Tahun Terakhir ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB III PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *E-REPURCHASE INTENTION* MELALUI *E-TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Pengunjung yang Menggunakan *Mobile Apps* RedDoorz di Kota Bogor)**  
..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 *Evaluation of Measurement Model (Outer Model)* **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Persepsi terhadap *E-Service Quality* ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 *E-Repurchase Intention* ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.3 *E-Trust* ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.4 *Evaluation of Structural Model (Inner Model)* **Error! Bookmark not defined.**

3.3. Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.1 Hipotesis Pertama (H1)..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.2 Hipotesis Kedua (H2) ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.3 Hipotesis Ketiga (H3) ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3.4 Hipotesis Keempat (H4) ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Keterbatasan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV PENUTUP** ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA**..... **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah pengguna internet di Indonesia**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 2 Tren Penjualan Kamar RedDoorz di Kota Bogor**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 3 Ulasan pelanggan RedDoorz pada Google Play Store ..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 4 Komentar Pelanggan RedDoorz pada Instagram**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 5 Model Perilaku Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 6 Lima tahap proses pengambilan keputusan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 1. 7 Hipotesis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 1 Logo RedDoorz.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2. 2 Struktur Organisasi RedDoorz .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3. 1 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Jumlah pemesanan hotel melalui *online booking* di Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Aplikasi Booking Hotel Terbaik Tahun 2023**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 Penjualan kamar RedDoorz di Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 Penelitian terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 5 Dimensi dan Item *E-Repurchase Intention***Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 6 Dimensi dan Item *E-Service Quality*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 7 Dimensi dan Item *E-Trust* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Per Bulan  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan <i>Mobile Apps</i> RedDoorz dalam 1 Tahun Terakhir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Hasil <i>Outer Loading</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Hasil AVE.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Tabel AVE dan Akar AVE.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4 Discriminant Validity .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 5 Hasil Cross Loading .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 6 Hasil Composite Reliability .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 7 Rekapitulasi Variabel <i>E-Service Quality</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 8 Kategori <i>E-Service Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 9 Rekapitulasi Variabel <i>E-Repurchase Intention</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 10 Kategorisasi Variabel <i>E-Repurchase Intention</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 11 Rekapitulasi Variabel <i>E-Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 12 Kategorisasi Variabel <i>E-Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 13 Hasil R-Square .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 14 Hasil Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Repurchase Intention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 15 Hasil Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Trust</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 16 Hasil Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Repurchase Intention</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 17 Hasil Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Repurchase Intention</i> melalui <i>E-Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>