

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP
E-REPURCHASE INTENTION SHOPEE FOOD
(STUDI PADA GENERASI Z DI KECAMATAN GAJAHMUNGKUR
KOTA SEMARANG)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan Program
Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

GALIH SEPTIANANDA

NPM : 201003632110356

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan penelitian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN *E-PAYMENT* TERHADAP *E-REPURCHASE INTENTION* SHOPEE FOOD (STUDI PADA GENERASI Z DI KECAMATAN GAJAHUNGKUR KOTA SEMARANG)”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 4 April 2024

Dekan,



Prof. Dr. Dra. Rini Werdiningsih, M.S
NIDN. 0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, 4 April 2024
Dosen Pembimbing,



Nadia Dwi Irmadiani, S.AB., M.Si
NIDN. 0609078802

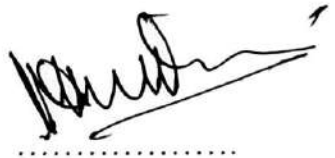


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah Skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapat pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Maret 2024

Waktu : 11.00 WIB

NO.	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1.	Drs. Bambang Agus Windu S, MA	1. 
2.	Nadia Dwi Irmadiani, S.AB.,M.Si	2. 
3.	Drs. Slamet Riyono, M.M	3. 

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi mengakibatkan dampak dan pengaruh terhadap kemajuan industri pada masyarakat maupun perusahaan. Salah satu yang berkembang adalah *e-commerce* termasuk dalam hal pesan antar makanan. Shopee Food adalah layanan pesan antar makanan secara *online* yang dimiliki oleh Shopee. Konsumen dimudahkan oleh teknologi dalam menunjang kebutuhan seperti kepraktisan dari cara memesan makanan hingga transaksi pembayaran terutama para anak muda melek teknologi kategori generasi millennial dan generasi z. Peneliti bermaksud menelaah keputusan pembelian ulang pada layanan Shopee Food dari tinjauan kualitas layanan dan transaksi pembayaran secara elektronik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui adakah pengaruh *e-service quality* dan *e-payment* terhadap *e-repurchase intention* Shopee Food pada generasi z di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Tipe penelitian adalah kuantitatif asosiatif. Populasi penelitian sebanyak 8.358 penduduk kategori usia 17-25 tahun. Sampel sebanyak 100 menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan teknis kuantitatif deskriptif. Pengujian hipotesis menggunakan uji validitas, reliabilitas, regresi linear, dan uji korelasi menggunakan software SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-repurchase intention*, terdapat pengaruh positif dan signifikan, dibuktikan dengan nilai beta 0,264 bertanda positif dengan signifikansi $0,021 < 0,05$. Kemudian *e-payment* berpengaruh terhadap *e-repurchase intention*, dibuktikan dengan nilai beta 0,321 positif dengan signifikansi $0,005 < 0,05$. Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara *e-service quality* dan *e-payment* terhadap *e-repurchase intention*, dibuktikan dengan nilai F_{hitung} 19,059 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Saran dalam penelitian ini agar Shopee Food untuk meningkatkan kualitas layanan elektronik dan meningkatkan kualitas transaksi pembayaran yang mencakup kemudahan dan keamanan.

Kata Kunci : *E-Service Quality, E-Payment, E-Repurchase Intention*