

**MEDIASI E-WOM PADA PENGARUH E-SERVICE
QUALITY DAN E-TRUST TERHADAP
REPURCHASE INTENTION STUDI KASUS PADA
TRAVEL MEDIA ONLINE TRAVELOKA**

TESIS



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN (S2)
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

TESIS

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR MAGISTER MANAJEMEN



Menyetujui

Pembimbing I	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Pembimbing II	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tesis oleh Yulia Kusumawardani telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Ilmu Manajemen (S2), Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha
Pada tanggal 02 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003

Mengetahui Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd.

NIP.195910101986031003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar *Magister Management* dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.



Singaraja, Juni 2026
Yang memberi pernyataan,



Yulia Kusumawardani

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Mediasi *E-WOM* pada Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Trust* terhadap *Repurchase Intention* Studi Kasus pada Travel Media *Online Traveloka*”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar *Magister Management* dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

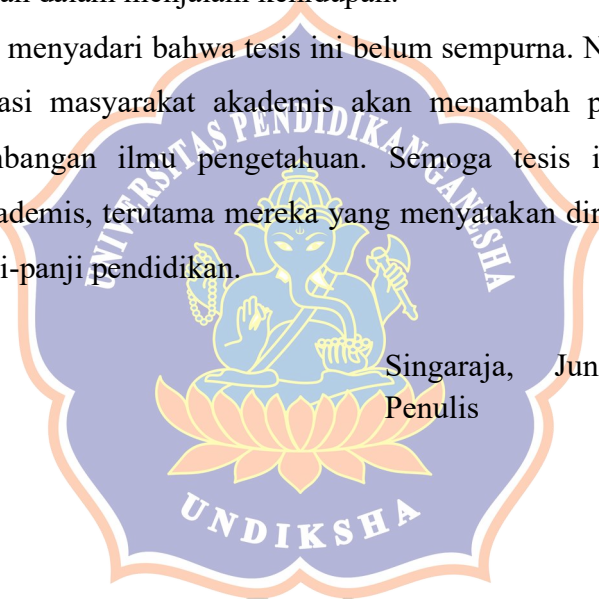
1. Prof. Putu Indah Rahmawati, M. Bus., Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melawati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Trianasari, M.M., Ph.D., CHE dan Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk menyempurnakan tesis ini;
4. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi S2 Ilmu Manajemen beserta para staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
5. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha beserta para staf yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
6. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

7. Orang tua penulis (Bapak Sunarto dan Ibu Tarminah), suami (Iwan Susanto, S.E, M.E.) dan anak-anak tercinta (Sulthan, Shanum dan Seira) yang senantiasa selalu mengiringi perjalanan dalam menempuh studi sampai akhirnya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2024 di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam penyelesaian studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, Juni 2026
Penulis



DAFTAR ISI

(halaman)

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PRAKATA.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Pembatasan Masalah	22
1.4 Rumusan Masalah	22
1.5 Tujuan Penelitian.....	23
1.6 Manfaat Penelitian	24
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
2.1 <i>Repurchase Intention</i> (Niat Pembelian Ulang)	26
2.2 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik).....	32
2.3 <i>E-Trust</i> (Kepercayaan Elektronik)	36
2.4 <i>Electronic Word-of-Mouth</i> (e-WOM).....	39
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	44
2.6 Kerangka Berpikir.....	55
2.7 Hipotesis Penelitian.....	59
BAB III METODE PENELITIAN.....	70
3.1 Jenis Penelitian.....	70
3.2 Populasi dan Sampel	70
3.3 Waktu Penelitian	72
3.4 Prosedur Penelitian.....	73
3.5 Variabel Penelitian	74
3.6 Teknik Pengumpulan Data	76
3.7 Instrumen Penelitian.....	77
3.8 Analisis Data	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	83
4.1 Hasil Penelitian	83
4.2 Pembahasan	115

BAB V PENUTUP.....	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN.....	160



DAFTAR TABEL

(halaman)

Tabel 1.1	Top Brand Index Situs Online Booking Tiket Pesawat dan Travel	3
Tabel 1.2	Top Brand Index Situs Online Reservasi Hotel	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	74
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> dan Bobot Skor Jawaban Kuesioner	78
Tabel 4.1	Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i>	90
Tabel 4.2	Deskripsi Variabel E-Trust	91
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel E-WOM	92
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel <i>Repurchase Intention</i>	94
Tabel 4.5	Uji <i>Convergent Validity</i>	96
Tabel 4.6	Uji <i>Convergent Validity</i>	97
Tabel 4.7	Uji <i>Discriminant Validity Fornel Criterion</i>	98
Tabel 4.8	Uji <i>Discriminant Validity Cross Loading</i>	98
Tabel 4.9	Uji <i>Reliabilitas</i>	100
Tabel 4.10	R-Square.....	101
Tabel 4.11	Nilai Path Coefficients	102
Tabel 4.12	Nilai F-Square	101
Tabel 4.13	<i>Goodness of fit</i>	103
Tabel 4.14	Pengaruh Tidak Langsung dan pengaruh total.....	108



DAFTAR GAMBAR

	(halaman)
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	57
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	57
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	73
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Asal	84
Gambar 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur	85
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin.....	86
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Gambar 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	88
Gambar 4.6 Model Uji PLS Algoritma	95
Gambar 4.7 Model Empiris Penelitian.....	106
Gambar 4.8 Bootstrapping	107
Gambar 4.9 Model Pengaruh Langsung <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Repurchas</i> <i>Intention</i>	110
Gambar 4.10 Model Pengaruh Langsung E-Trust Terhadap Repurchase Intention	110
Gambar 4.11 Triangel Model E-Service Quality, E-WOM, dan Repurchase Intention	111
Gambar 4.12 Triangel Model E-Trust, E-WOM, dan Repurchase Intention..	112



DAFTAR LAMPIRAN

	<i>(halaman)</i>
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 02. Tabulasi Data Kuesioner	168
Lampiran 03. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	180
Lampiran 04. Uji Inner Model.....	182

