



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* DAN
SYSTEM AVAILABILITY TERHADAP *REPURCHASE
INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI BELANJA
DIGITAL ALFAGIFT DI JABODETABEK**



Disusun oleh:

Rosalinda/2204421027

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* DAN
SYSTEM AVAILABILITY TERHADAP *REPURCHASE*
INTENTION PADA PENGGUNA APLIKASI BELANJA
DIGITAL ALFAGIFT DI JABODETABEK**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun oleh:
Rosalinda/2204421027

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2026**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Rosalinda

NIM : 2204421027

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Depok, 09 Juni 2026



Rosalinda
NIM. 2204421027

**POLITEK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rosalinda

NIM : 2204421027

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si ()

Anggota Penguji : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 06 Juli 2026

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rosalinda
NIM : 2204421027
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan Terapan
Judul Skripsi :

“ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* DAN *SYSTEM AVAILABILITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI BELANJA DIGITAL ALFAGIFT di JABODETABEK”

Disetujui oleh Pembimbing

Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T
NIP. 198612062014042001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi

Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek” ini dengan tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang terlibat dan berpartisipasi untuk memberikan bimbingan, dukungan, dan partisipasi. Maka dari itu saya sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri.
2. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan arahan selama penyusunan skripsi hingga selesai.
4. Para partisipan yang telah memberikan kesediaan untuk dapat membantu mengisi survei dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini.
5. Orang tua dan Kakak yang selalu memberi dukungan dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
6. Teman-teman perkuliahan Grup Orang Pintar yang telah saling mendukung dan melangkah bersama untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan kenangan yang berkesan.
7. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam mungkin untuk diri sendiri, Rosalinda. Terima kasih karena telah melangkah sejauh ini meskipun banyak tantangan dalam setiap langkah yang ditempuh. Terima kasih sudah berjuang dengan seluruh tenaga, waktu dan pikiran untuk bisa menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga sangat diperlukan segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga dengan adanya skripsi ini, penulis berharap dapat bermanfaat untuk memberikan wawasan dan pengetahuan dikemudian hari. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

Depok, 09 Juni 2026

Rosalinda

NIM. 2204421027





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosalinda

NIM : 2204421027

Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan : Akuntansi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: *Analisis Pengaruh Logistic Service Quality dan System Availability Terhadap Repurchase Intention Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek.*

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 09/06/2026

Yang menyatakan

(Rosalinda)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rosalinda

Keuangan dan Perbankan Terapan

Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* Terhadap
Repurchase Intention Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift Di
Jabodetabek

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengamatan terhadap banyaknya konsumen yang menggunakan Alfagift sebagai *platform* belanja online. Keluhan konsumen terkait layanan logistik dan ketersediaan sistem terus ditemukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* terhadap *Repurchase Intention* pengguna Alfagift di wilayah Jabodetabek. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain hubungan antarvariabel. Data primer dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aktif Alfagift yang telah bertransaksi. Data kemudian dianalisis menggunakan beberapa pengujian statistik dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Logistic Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*. Diketahui pula bahwa *System Availability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*. Kedua variabel ini jika digabungkan memiliki pengaruh terhadap kecenderungan pembelian ulang. Hasil juga menunjukkan bahwa kedua variabel ini memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap sebagian besar *Repurchase Intention*. Temuan ini membuktikan bahwa *Logistic Service Quality* dan *System Availability* pada aplikasi perlu ditingkatkan jika ingin mendorong pembelian ulang pelanggan Alfagift.

Kata kunci: *Logistic Service Quality, System Availability, Repurchase Intention, Alfagift, Online Grocery Platforms*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rosalinda

Keuangan dan Perbankan Terapan

Analysis of the Influence of Logistic Service Quality and System Availability on Repurchase Intention Among Users of the Alfagift Digital Shopping Application in Jabodetabek

ABSTRACT

This study is motivated by the high awareness of Alfagift as an e-grocery service, while user complaints related to logistics services and application system availability remain present. This research was conducted to examine the impact of Logistic Service Quality and System Availability on Repurchase Intention among Alfagift users in the Jabodetabek area. This study employed a quantitative method with an associative framework. Data collection relied on questionnaires distributed to Alfagift consumers who had made purchases through the application. Data processing was carried out using SPSS by applying several statistical procedures comprising instrument validation, consistency evaluation, regression procedures, and hypothesis examination. Results reveal that Logistic Service Quality has a positive and significant effect on Repurchase Intention. System Availability also demonstrates a meaningful positive influence on Repurchase Intention. Simultaneously, both variables significantly affect Repurchase Intention. The findings also indicate that most of Repurchase Intention can be explained by both variables. The results suggest that strengthening logistics performance and ensuring application system stability are important to encourage repeat purchases among Alfagift users.

Keywords: *Logistic Service Quality, System Availability, Repurchase Intention, Alfagift, E- Grocery*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	17
1.1 Latar Belakang Penelitian	17
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	23
1.3 Pertanyaan Penelitian	27
1.5 Manfaat Penelitian	27
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	28
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	30
2.1 Landasan Teori	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Model Penelitian	39
2.4 Pengembangan Hipotesis	40
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Objek Penelitian	43
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi dan Sampel	44
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	46
3.4.1 Jenis Penelitian.....	46
3.4.2 Sumber Data Penelitian.....	46



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.5 Metode Pengumpulan Data	47
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.2 Langkah-Langkah Pengumpulan Data	47
3.5.3 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data	48
3.6 Variabel Operasional	48
3.7 Metode Analisa Data	49
3.7.1 Uji Validitas	50
3.7.2 Uji Reliabilitas	50
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	50
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7.5 Uji Hipotesis	52
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.1.2 Analisa Data	56
4.2 Pembahasan	67
4.2.1 Pengaruh <i>Logistic Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	67
4.2.2 Pengaruh <i>System Availability</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	69
4.2.3 Pengaruh <i>Logistic Service Quality</i> dan <i>System Availability</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> Secara Simultan	71
4.2.4 Implikasi Penelitian	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81
Lampiran 1. Penelitian Terdahulu	81
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner	99
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	101
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	102



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	103
Lampiran 8. Tabulasi Data Uji Instrumen	104
Lampiran 9. Hasil Uji Instrumen	107
Lampiran 10. Lembar Bimbingan	109
Lampiran 11. <i>Generative AI</i>	111





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keuntungan Member Alfagift	17
Tabel 1. 2 Kelompok Konsumen Alfagift	23
Tabel 1. 3 Keluhan Pengguna Alfagift 2025	24
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian	45
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 3. 3 Variabel Operasional	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	55
Tabel 4. 5 Karakteristik Domisili Responden	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Kolmogrov_Smirnov</i>	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji <i>t</i>	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>F</i> (Simultan)	65
Tabel 4. 13 Hasil Koefisien Determinasi	66



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Katalog Promosi Alfagift	18
Gambar 1. 2 Tampilan Beranda Alfagift	19
Gambar 1. 3 Tampilan Kategori Produk Alfagift.....	19
Gambar 1. 4 Alfagift - <i>The Best Omnichannel Solution For Retail Consumer</i> 2021	19
Gambar 1. 5 Alfamart Menduduki Tingkat <i>Awareness</i> Tertinggi (2024).....	20
Gambar 1. 6 <i>Frequency of Sub Category</i> -Alfagift.....	23
Gambar 1. 7 Grafik Pertumbuhan Keluhan Pengguna Alfagift 2025	25
Gambar 1. 8 Alasan Pembelian <i>Online</i> Pengguna Alfagift.....	25
Gambar 2. 1 Landasan Teori	31
Gambar 2. 2 Model Penelitian	40
Gambar 4. 1 Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4. 2 Normal P-Plot Uji Normalitas.....	60
Gambar 4. 3 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	62

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu	81
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner	99
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	101
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	103
Lampiran 8. Tabulasi Data Uji Instrumen.....	104
Lampiran 9. Hasil Uji Instrumen	107
Lampiran 10. Lembar Bimbingan.....	109
Lampiran 11. <i>Generative AI</i>	111

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Alfagift merupakan aplikasi belanja resmi yang dibuat oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk melalui PT Global Loyalty Indonesia (GLI) sebagai anak perusahaan dan pengelola. Aplikasi ini telah terbukti menjadi salah satu pilihan sebagai *platform* belanja digital, dengan lebih dari 22.000 gerai Alfamart di Indonesia. Dalam hal ini, pelanggan dapat berbelanja langsung di toko atau melalui berbagai saluran, seperti situs web, aplikasi seluler, dan *marketplace*. (Tomas & Fitriningrum, 2022) menemukan bahwa banyak pusat perbelanjaan telah berkembang melalui media online, yang telah membuka berbagai peluang bisnis. Alfagift diinisiasi sebagai salah satu strategi inovasi guna mendukung operasional dan meningkatkan loyalitas konsumen di era digitalisasi saat ini (Ningrat & Syahriani, 2025).

Menurut data Google Play Store, aplikasi Alfagift telah diinstal lebih dari 10 juta kali dengan bermacam fitur yang tersedia. *Trend* ini menunjukkan bahwa pelanggan Alfamart sangat antusias menggunakan aplikasi Alfagift untuk berbelanja kebutuhan sehari-hari secara *online* (Julianto et al., 2023). Kualitas dan harga yang terjangkau dan lebih dari 10.000 produk. Melalui layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda) yang ada di lokasi terdekat, Alfamart akan mengantarkan produk yang dipesan. Dengan kata lain, layanan belanja *online* di Alfagift ini dapat menjamin pesanan akan tiba dengan tepat dan aman. Alfagift juga mempunyai fitur khusus untuk member, yang bisa dinikmati dengan berbagai keuntungan seperti *A-Points*, *A-Vouchers*, *Alfastamps*, *Alfastars*, dan *Check & Exchange Points*.

Tabel 1. 1 Keuntungan Member Alfagift

Keuntungan Member Alfagift	
A-Poin	Setiap melakukan transaksi pembelian akan mendapatkan Poin yang dapat ditukarkan dengan voucher diskon harga atau tebus produk gratis
A-Voucher	Penawaran voucher belanja langsung pada aplikasi tanpa penukaran poin

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

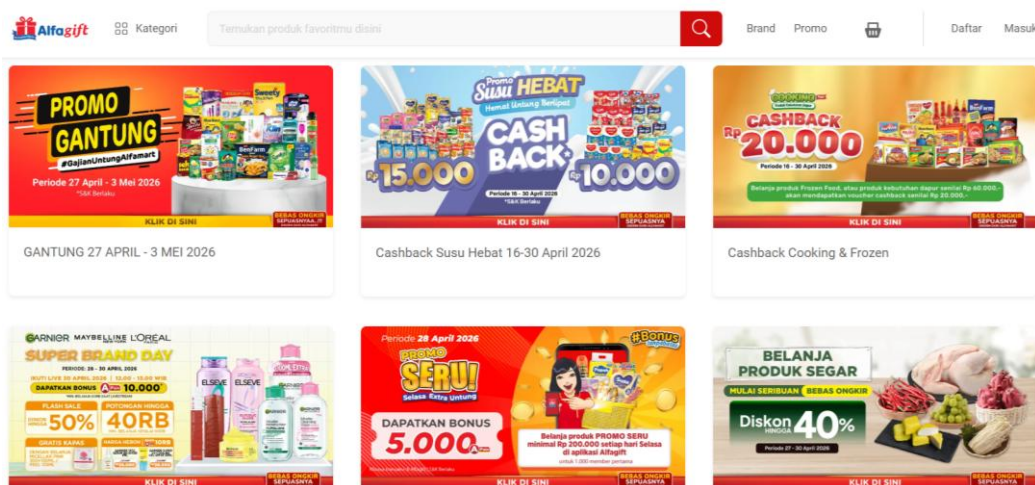
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Alfastamp	Setiap melakukan belanja produk di Alfagift akan mendapatkan stamp digital yang dapat ditukarkan dengan penawaran menarik di toko Alfamart terdekat
Alfatar	Setiap melakukan pembelian dengan jumlah atau nominal tertentu, member akan mendapatkan program <i>loyalty</i> yang dapat ditukarkan dengan hadiah atau kupon undian di Alfagift
Check & Exchange Point	Fitur untuk melakukan pengecekan terhadap aktivitas dan poin yang dimiliki melalui aplikasi

Sumber: (Alfagift, 2022)

Di aplikasi Alfagift ini juga banyak produk khusus yang biasanya tidak langsung tersedia di toko Alfamart. Barang-barang tersebut akan dikirim dari *warehouse* Alfamart sebagai perantara. Contohnya seperti susu premium, beberapa brand popok bayi, makanan segar, dan produk kesehatan. Layanan di Alfagift ini bisa memperluas pilihan belanja konsumen dan juga memberikan lebih banyak fleksibilitas daripada berbelanja di toko fisik saja.



Gambar 1. 1 Katalog Promosi Alfagift

Sumber: (Alfagift, 2022)

Katalog promo Alfagift juga menampilkan promo untuk produk dengan harga sangat terjangkau seperti yang bisa dilihat pada Gambar 1.1 diatas. Alfamart memberikan banyak promo kepada pelanggan mereka melalui aplikasi belanja unggulan. Aplikasi belanja *online* ini tentu akan semakin menarik jika tersedia banyak promo dan diskon untuk berbagai produk. Tidak jarang dibuat promo atau

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

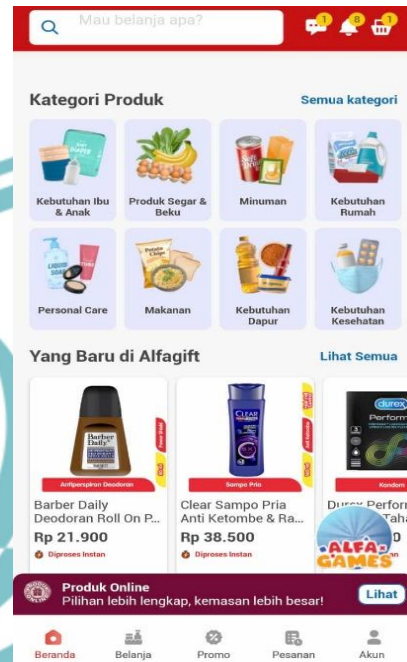
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penawaran lainnya yang cukup menarik dan bisa dinikmati oleh semua *users* Alfagift.



Gambar 1. 2 Tampilan Beranda
Alfagift

Sumber: (Alfagift, 2026)



Gambar 1. 3 Tampilan Kategori Produk
Alfagift

Sumber: (Alfagift, 2026)

Alfagift meraih penghargaan di ajang CNBC Indonesia Awards untuk kategori “Solusi Omnichannel Terbaik bagi Konsumen Ritel 2021” pada tahun 2021. Penghargaan ini diberikan sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang diraih sepanjang tahun. Prestasi ini membuktikan bahwa Alfagift telah menjadi aplikasi terdepan untuk ritel *online* di Indonesia.



Gambar 1. 4 Alfagift - The Best Omnichannel Solution For Retail Consumer 2021

Sumber: (PT Global Loyalty Indonesia, 2026)

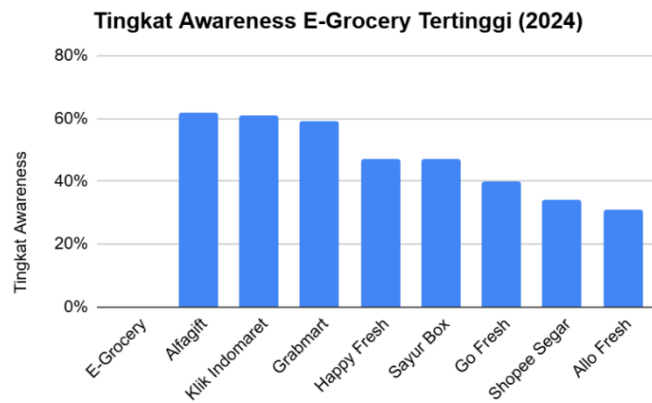
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 5 Alfamart Menduduki Tingkat *Awareness* Tertinggi (2024)

Sumber: (GoodStats, 2024)

Seiring meningkatnya tren layanan belanja *online* di Indonesia, Salah satu keberhasilan yang telah diraih Alfagift yaitu menduduki posisi teratas sebesar 62% dalam kategori *E-Grocery* dengan tingkat *awareness* tertinggi pada tahun 2024 (Aberth, 2024). Data ini diperkuat dari GoodStats yang dikumpulkan melalui Populix dan dapat dilihat pada gambar 1.2. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen semakin terbiasa dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka yaitu dengan memanfaatkan aplikasi belanja *online* Alfagift. Tingginya tingkat kesadaran konsumen Alfagift menunjukkan bahwa adanya perubahan dalam pola belanja masyarakat di Indonesia (Aberth, 2024). Tingginya tingkat *awareness* dan jumlah pengguna menunjukkan bahwa Alfagift memiliki posisi strategis dalam industri *e-grocery* nasional. *Awareness* yang tinggi terhadap Alfagift belum mencerminkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Bahkan masih terdapat keluhan dari pengguna Alfagift yang bersumber dari Google Play Store. Ulasan negatif yang tercatat mencakup aspek *Logistic Service Quality* dan *System Availability*. Pada konteks kualitas layanan logistik, pengguna mengungkapkan adanya keterlambatan pengiriman barang, kualitas pesanan yang tidak sesuai hingga kesulitan dalam proses retur barang. Sementara, pada konteks ketersediaan sistem, pengguna mengeluhkan adanya gangguan pada sistem aplikasi sehingga menghambat mereka dalam melakukan transaksi pembelian. Sehingga indikasi pengaruh *Repurchase Intention* dalam pengguna Alfagift belum diketahui.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salah satu variabel yang mencerminkan kualitas pengalaman pengguna adalah *Repurchase Intention*, yang biasa dikenal dengan sebutan intensi pembelian. Dalam konteks ini, konsumen yang sudah mengenal dan merasakan bagaimana pengalaman mereka dalam menggunakan Alfagift akan berpotensi melakukan pembelian ulang terhadap produk yang disediakan dalam aplikasi. Niat beli ulang adalah tindakan pasca pembelian yang disebabkan oleh kepuasan konsumen terhadap produk yang telah dibeli sebelumnya (Ekaprana et al., 2020). Jika produk yang dibeli sesuai dengan keinginannya, maka akan berpotensi adanya pembelian kembali produk tersebut. Konsumen yang merasa puas (pengaruh positif) terhadap barang yang pernah dibeli, kemungkinan besar akan membeli produk secara berulang-ulang. Menurut (Aparicio et al., 2021), menyatakan bahwa pengguna dan pengalaman positif saling berkaitan dan memiliki peran penting dalam mendukung niat konsumen untuk melakukan pembelian ulang. *Repurchase Intention* oleh pengguna terhadap Alfagift dapat menjadi tolak ukur utama dalam memberikan pengalaman positif kepada pelanggannya sejauh mana aplikasi dapat beroperasi dan memberikan layanan secara optimal.

Terdapat batasan antara *Repurchase Intention* yang diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Berdasarkan penelitian oleh (Nguyen et al., 2018) yang menyatakan bahwa logistik berpengaruh dalam membentuk *Repurchase Intention*. Alasan mengapa *Logistic Service Quality* dapat memengaruhi *Repurchase Intention* pada pengguna Alfagift dikarenakan logistik bukan lagi soal biaya, melainkan bagaimana cara membuat agar konsumen kembali lagi. Mereka mengungkapkan bahwa dalam ritel *online*, pemenuhan pesanan bukan hanya kegiatan logistik, tetapi menjadi kunci utama dalam memengaruhi keputusan pelanggan untuk membeli ulang (*Repurchase Intention*). *Logistic Service Quality* adalah sebuah konsep yang menilai bagaimana kualitas layanan logistik dari suatu perusahaan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan mendorong kepuasan konsumen. *Logistic Service Quality* (LSQ) dianggap sebagai salah satu model pengukuran yang paling efektif untuk memeriksa dan menilai kualitas layanan logistik (Mentzer et al., 2001). Menurut (Fitriani, 2023), sektor logistik berperan penting dalam menciptakan kualitas layanan logistik sehingga dapat mewujudkan kepuasan konsumen dalam *platform* digital.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain Faktor Kualitas Layanan Logistik, terdapat faktor lainnya yang diidentifikasi memiliki peran signifikan dalam membentuk Niat Pembelian Ulang yaitu Ketersediaan Sistem (*System Availability*) Aplikasi Alfagift. Ketersediaan Sistem dapat mempengaruhi Niat Pembelian Ulang bagi Pengguna Alfagift, karena konsumen akan merasa puas dan memiliki niat untuk membeli ulang apabila sistem aplikasi selalu dapat diakses serta stabil. Menurut (Aditya, 2024), ketersediaan sistem adalah aspek penting karena pengguna mengandalkan *platform* digital yang konstan dan stabil. Semakin tersedia sistem, semakin sedikit pula rintangan yang akan dihadapi oleh pengguna Alfagift. Ketersediaan Sistem meliputi, sistem yang mudah diakses, berjalan stabil, serta tidak terjadi kesalahan teknis (Wardhana, 2024).

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji terkait kualitas layanan online, pengalaman pengguna, kepuasan pelanggan, dan kepuasan konsumen pada beragam *platform* ritel digital. Namun, hingga saat ini, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji tentang peran gabungan (*combined*) antara Kualitas Layanan Logistik dan Ketersediaan Sistem dalam memengaruhi Niat Pembelian Ulang di *platform* ritel omnichannel di Indonesia, khususnya Alfagift. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengetahui apakah kedua variabel bebas tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Pada tahun 2024, Alfagift masih menjadi pilihan yang paling diingat, tetapi masih terdapat banyak keluhan pelanggan terkait Kualitas Layanan Logistik dan Ketersediaan Sistem. Pengalaman digital konsumen dimulai dari kesulitan mengakses sistem atau aplikasi hingga lama waktu yang diperlukan untuk mendapatkan produk. Oleh karena itu, studi mengenai Alfagift yang mengaitkan Kualitas Layanan Logistik dan Ketersediaan Sistem merupakan isu yang menarik untuk dibahas secara mendalam terkait pengaruhnya terhadap Niat Pembelian Ulang.

Penelitian ini juga berfokus pada pembelian berulang pengguna (Niat Pembelian Ulang) pada Alfagift sebagai *platform* belanja digital. Pencapaian aplikasi tidak selalu sejalan dengan kepuasan konsumen, oleh karena itu penelitian ini mencoba mengisi kesenjangan dengan menganalisis pengaruh kedua variabel dalam konteks *platform* ritel omnichannel di Indonesia. Penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* terhadap

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

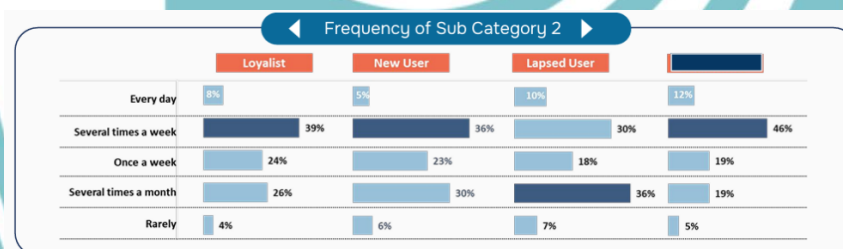
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Repurchase Intention Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek” juga dapat menjadi pertimbangan dalam pembuatan strategi bagi manajer terkait layanan yang diberikan kepada konsumen.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Meskipun Alfagift merupakan aplikasi *Online Grocery Platforms* yang paling banyak diminati di kalangan konsumen. Berdasarkan hasil riset loyalitas pelanggan yang dilakukan PT Global Loyalty Indonesia di tahun 2024, terdapat niat pembelian ulang (*repurchase intention*) dari pengguna Alfagift berdasarkan frekuensi sub kategori 2. Data ini menunjukkan frekuensi atau seberapa sering konsumen menggunakan dan mengonsumsi produk Alfagift dalam kategori produk tertentu. Berdasarkan kelompok konsumen, dapat dikatakan bahwa loyalis, pengguna baru, dan pengguna yang berhenti menggunakan (*lapsed users*) memiliki pola intensitas penggunaan yang sama, yakni beberapa kali seminggu dengan intensitas tertinggi. Loyalis 39%, Pengguna Baru 36%, Pengguna yang Berhenti Menggunakan 30%.



Gambar 1. 6 *Frequency of Sub Category* -Alfagift
Sumber: (PT Global Loyalty Indonesia, 2026)

Hal ini menunjukkan bukti bagaimana perilaku konsumen yang pada akhirnya menimbulkan Niat Pembelian Ulang yang kuat dan konsistensi dalam membeli suatu produk. Konsumen merasa puas, sehingga pembelian produk dari merek tertentu telah menjadi kebiasaan yang berulang, dengan kata lain perilaku ini mengarah pada pembelian ulang. Seberapa sering produk tersebut digunakan dapat menjadi salah satu indikasi langsung yang paling kuat terhadap Niat Pembelian Ulang. Konsumen yang menggunakan produk secara rutin cenderung memiliki niat pembelian ulang yang lebih tinggi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 2 Kelompok Konsumen Alfagift

Kelompok Konsumen Alfagift	
<i>Loyalist</i>	Konsumen yang melakukan pembelian terhadap <i>brand</i> tertentu secara konsisten (dalam periode waktu tertentu)
<i>New User</i>	Konsumen yang tidak membeli produk apapun dalam 1 tahun terakhir, tetapi mulai berbelanja kembali pada bulan mendatang
<i>Lapsed User</i>	Konsumen yang pernah aktif melakukan pembelian, tetapi melanjutkan pembelian pada bulan berikutnya.

Sumber: (Alfagift, 2022)

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa konsumen *loyalist* adalah kelompok konsumen yang melakukan pembelian ulang (dalam periode tertentu) pada suatu merek, pengguna baru adalah konsumen yang tidak membeli produk apa pun dalam 12 bulan terakhir, tetapi mulai melakukan pembelian di bulan berikutnya, dan pengguna yang berhenti membeli awalnya adalah pengguna yang aktif melakukan pembelian, tetapi di bulan berikutnya tidak melakukan pembelian lagi.

Tetapi, Niat Pembelian Ulang untuk pengguna Alfagift tidak semata-mata karena kesadaran tinggi. Pengguna Alfagift masih menemukan alasan untuk tidak melakukan pembelian ulang, yang mereka ungkapkan di Google Play Store. Ulasan negatif yang diberikan oleh pengguna mencakup dua aspek, yaitu Kualitas Layanan Logistik dan Ketersediaan Sistem. Hal ini dapat dianalisis dari data selama 1 (satu) tahun terakhir, dari Januari hingga Desember 2025, yang menunjukkan bahwa ada keluhan setiap bulan, walaupun dengan jumlah yang berbeda.

Tabel 1. 3 Keluhan Pengguna Alfagift 2025

Keluhan Pengguna Alfagift di Google Play Store (Januari s.d Desember 2025)	
<i>Logistic Service Quality</i>	<i>System Availability</i>
1. Pengiriman barang lambat 2. Ketidaksesuaian jenis dan jumlah pesanan 3. Kualitas barang rusak 4. Stok produk di aplikasi sering kosong 5. Proses pengembalian dana lama	1. Aplikasi tidak bisa dibuka 2. Aplikasi sering mengalami <i>force close, error, lag, bug, dan blank screen</i> 3. Loading pada aplikasi lama

Sumber: (Google Play Store, 2025)

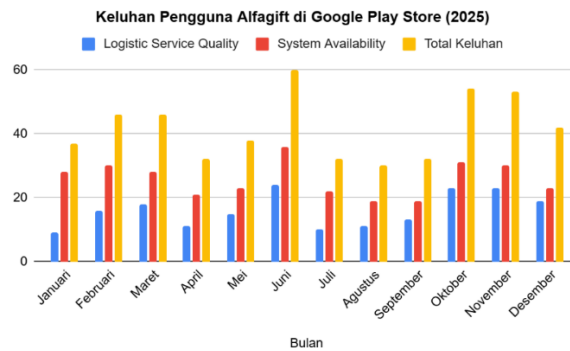
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 7 Grafik Pertumbuhan Keluhan Pengguna Alfagift 2025

Sumber: Data diolah (2026)

Terdapat dua faktor utama yang sangat berpengaruh, yakni Kualitas Layanan Logistik dan Ketersediaan Sistem yang disediakan oleh aplikasi. Kualitas Layanan Logistik meliputi ketepatan waktu, ketersediaan produk, kualitas pesanan, dan proses pengembalian dana. Dalam hal ini, apabila pelayanan logistik dapat diberikan dengan baik dan maksimal, maka hal tersebut akan memberikan dampak positif terhadap pembentukan Niat Pembelian Kembali (*Repurchase Intention*) pada *users* Alfagift. Sedangkan untuk Ketersediaan Sistem merupakan hal yang berhubungan dengan aplikasi yang dapat diakses (*availability*) dan dapat diandalkan (*reliability*). Jika aplikasi tidak dapat diandalkan dan sering mengalami gangguan sehingga tidak dapat diakses, maka konsumen tidak akan menyukai berbelanja secara *online*. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut saling mempengaruhi dalam membentuk Niat Pembelian Kembali pengguna Alfagift.



Gambar 1. 8 Alasan Pembelian Online Pengguna Alfagift

Sumber: (PT Global Loyalty Indonesia, 2026)

Berdasarkan data PT Global Loyalty Indonesia tahun 2024, alasan pengguna Alfagift melakukan pembelian *online* adalah berkaitan dengan Kualitas Layanan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Logistik. Ada dua alasan mengenai Layanan Logistik, yakni Pengiriman Praktis dan Pengiriman *Door to Door*. Dari segi Pengiriman Praktis, dapat ditunjukkan apabila barang yang dikirim cepat dan fleksibel, kemungkinan besar pelanggan akan melakukan Pembelian Ulang (*Repurchase Intention*). Sedangkan untuk Pengiriman *Door to Door*, hal ini menunjukkan apakah pesanan yang dikirim sesuai dengan harapan, seperti barang dalam kondisi baik dan pengiriman langsung ke rumah pelanggan, sehingga akan menghindari terjadinya kehilangan atau pengiriman ke alamat yang salah. Jadi, apabila Kualitas Layanan Logistik di Alfagift memberikan layanan yang baik dan memenuhi harapan pelanggan, maka akan menjadi faktor pendorong terjadinya *Repurchase Intention*.

Sementara itu, data di atas menunjukkan alasan pengguna Alfagift melakukan pembelian online yaitu pada dimensi Ketersediaan Sistem (*System Availability*) yang diantaranya adalah *Convenience and Comfort* (Kemudahan dan Kenyamanan), *No Nedd to Queue at Shop* (Tidak Perlu Mengantri di Toko), dan *Can Compare Price Easily* (Dapat Membandingkan Harga Secara Mudah). Pada dimensi Kemudahan dan Kenyamanan, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan pengguna Alfagift akan terwujud karena aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan fitur yang tersedia pun mudah dipahami. Sementara itu, pada dimensi Tidak Perlu Mengantri, hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak perlu mengantri langsung di toko, namun dengan aplikasi yang stabil dan akses yang cepat, konsumen tidak perlu menunggu. Sementara itu, pada dimensi Dapat Membandingkan Harga Secara Mudah menunjukkan bahwa konsumen dapat membandingkan harga antar produk jika aplikasi berjalan lancar tanpa hambatan. Oleh karena itu, dengan Ketersediaan Sistem yang baik dalam aplikasi, akan membuat pengguna Alfagift berniat untuk melakukan Pembelian Ulang.

Dengan demikian, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah pengaruh *Repurchase Intention* pada pengguna Alfagift di Indonesia. Apakah faktor *Logistic Service Quality* dan *System Availability* berpengaruh terhadap *Repurchase Intention*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Apakah *Logistic Service Quality* berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna aplikasi Alfagift?
2. Apakah *System Availability* berpengaruh terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna aplikasi Alfagift?
3. Apakah kedua variabel memiliki pengaruh simultan terhadap *Repurchase Intention* pada pengguna aplikasi Alfagift?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menguji serta menganalisis pengaruh *Logistic Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* bagi pengguna aplikasi Alfagift.
2. Menguji serta menganalisis pengaruh *System Availability* terhadap *Repurchase Intention* bagi pengguna aplikasi Alfagift.
3. Menguji dan menganalisis kedua variabel independen mempunyai pengaruh secara simultan terhadap *Repurchase Intention* bagi pengguna aplikasi Alfagift.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

- 1) Berkontribusi pada perkembangan keilmuan di bidang pemasaran serta manajemen
- 2) Menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas mengenai efektivitas aplikasi belanja digital

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart)
 - (1) Alfamart dapat mengetahui aspek layanan digital Alfagift yang dihargai konsumen
 - (2) Menjadi bahan untuk menyiapkan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Alfagift
- 2) Bagi Konsumen
 - (1) Konsumen akan merasakan pengalaman belanja *online* dengan lebih nyaman, efektif, dan layanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada latar belakang menjelaskan fenomena penelitian, alasan dan penyebab kesulitan penelitian, kebutuhan penelitian, dan gap penelitian.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Pada rumusan masalah menguraikan permasalahan penelitian dalam bentuk pernyataan yang relevan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pada sub bab ini menguraikan topik penelitian dalam bentuk pertanyaan yang singkat, tepat, dan lugas.

1.4 Tujuan Penelitian

Pada sub bab ini menyatakan tujuan penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada sub bab ini menyatakan keunggulan teoritis dan praktis dari kegunaan penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Pada sub bab ini menjelaskan garis besar setiap bab sebagai proses penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Sub bab ini berisikan konsep dan teori yang relevan dengan penelitian disajikan dalam Bab 2.

2.2 Penelitian Terdahulu

Sub bab ini mencantumkan penelitian sebelumnya yang relevan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Sub bab ini menjelaskan hubungan antar variabel menggunakan grafik.

2.4 Hipotesis

Sub bab ini mengemukakan asumsi pertama terkait hasil penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sub bab ini menjelaskan jenis penelitian yang digunakan.

3.2 Objek Penelitian

Sub bab ini mendefinisikan objek dan subjek penelitian, serta alasan pemilihannya.

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Sub bab ini mendefinisikan metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sub bab ini menjelaskan jenis dan sumber data dalam penelitian.

3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian

Sub bab ini menjelaskan metode yang digunakan guna mengumpulkan data penelitian, tahapan, waktu pelaksanaan, dan metodologi yang digunakan guna pengumpulan data.

4.6 Metode Analisis Data

Sub bab ini menjelaskan metode analisis data dan alasan pemilihannya.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Sub bab ini berisikan deskripsi hasil penelitian dan pengolahan data.

4.2 Pembahasan

Sub bab ini berisikan hasil korelasi antar variabel yang dapat digunakan guna menjawab permasalahan penelitian.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan

Sub bab ini merangkum setiap bab yang membahas pertanyaan penelitian.

5.2 Saran

Sub bab ini memberikan saran guna penelitian selanjutnya atau komentar terkait cara mengatasi suatu masalah.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian, *Logistic Service Quality* memberikan dampak positif serta bermakna terhadap *Repurchase Intention* pengguna Alfagift di kawasan Jabodetabek. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa ketepatan waktu pengiriman, ketersediaan produk, kesesuaian pesanan, kualitas barang, dan kemudahan retur merupakan elemen penting yang mendorong pengguna untuk melakukan pembelian ulang melalui Alfagift.
2. Selain itu, *System Availability* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention* pengguna Alfagift. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa akses aplikasi yang mudah digunakan, keandalan sistem, kelancaran proses pembayaran, dan konfirmasi transaksi yang cepat berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna selama belanja *online*.
3. Secara simultan (bersama-sama), *Logistic Service Quality* dan *System Availability* memberikan pengaruh yang bermakna terhadap *Repurchase Intention*. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman belanja digital pengguna Alfagift terbentuk dari proses yang utuh, mulai dari akses aplikasi hingga produk diterima oleh konsumen. Dengan demikian, *Logistic Service Quality* dan *System Availability* tidak dapat dianggap sebagai faktor yang berdiri sendiri. Sebaliknya, keduanya merupakan elemen yang saling bergantung dan secara bersama-sama meningkatkan pengalaman belanja digital pengguna.

5.2 Saran

1. Bagi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart)

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran kepada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Alfamart) bahwa Alfagift perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan logistik sekaligus memastikan stabilitas sistem aplikasi, sehingga pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan peluang pembelian ulang semakin meningkat.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Bagi Studi Penelitian Berikutnya

Penelitian ini belum mencantumkan terkait penetapan jarak maksimal 2 km pada layanan SAPA (Siap Antar Pesanan Anda) oleh Alfagift. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan aspek jarak ke dalam instrumen kuesioner dalam penelitian. Hal ini dapat mengukur sejauh mana pengalaman pengguna Alfagift terkait kualitas layanan logistik yang lebih mendalam sesuai dengan jarak pengiriman pesanan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Aberth, W. A. V. P. (2024). *Alfagift Jadi E-Grocery Terpopuler 2024*.
- Agustinus, D. V., & Keni, K. (2021). Confirmation, Service Quality, Dan Quality of Personalization Untuk Memprediksi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 661–668.
- Amalina, A. A., & Khajar, I. (2025). Pengaruh Religiusitas , Sikap , Norma Subjektif , dan Kontrol Perilaku Yang Dirasakan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Produk Kosmetik Bersertifikat Halal. *ECo-Fin: Economics and Financial Journal*, 7(3). <https://doi.org/10.32877/ef.v7i3.2904>
- Budiman. (2017). Profil Pengguna E-Commerce di Wilayah Kerja Balai Besar Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Medan. *JURNAL PIKOM (Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan)*, 18(2), 137–147.
- Cai, L., Liu, Y., Lai, P., Zhu, X., & Yuen, K. F. (2024). Assessing Logistics Service Quality in Omni-Channel Retailing Through Integrated SERVQUAL and Kano Model. *Journal MDPI*, 2(1), 1–21.
- Ekaprana, D. G. A., Jatra, M., & Giantari, G. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen*, 9(8), 2895–2914.
- Elistia, E., & Nurma, A. (2023). Theory Planned Behaviour Dalam Minat Beli Produk Kosmetik Organik pada Generasi Y di Jakarta. *JHR 24/7: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 33–52.
- Fadhilah, D. A., Jofira, H., & Kristaung, R. (2024). Konsekuensi Acces Convenience dan Search Convenience: pada Aplikasi E-Commerce. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 2(2), 375–591.
- Gusfi, D. A., Widodo, A., Dewi, C. K., Rubiyanti, N., & Silvianita, A. (2024). Pengaruh User experience Terhadap Customer Satisfaction dengan E-service quality Sebagai Mediator pada Blibli: A Conceptual Paper. *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 2011–2023.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Halim, S., & Sugiyanto, L. B. (2024). The Impact of Product Quality and Courier Service Quality on Customer Loyalty , with Customer Satisfaction as Mediator (An Empirical Study of Alfagift Application Users In Greater Jakarta). *JRSSEM : Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 4(2), 165–174. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v3i08.559>
- Julianto, F., Usman, O., & Febrilia, I. (2023). Factors Affecting Repurchase Intention and E-Satisfaction in Consumers Alfagift in Purchasing Grocery Products in Jabodetabek. *Int ernational Journal of Current Economics & Business Ventures*, 1(3), 1–14.
- Junisha, A. D., & Tambunan, R. M. (2025). The Influence of Customer Experience Through Product Publication on Alfagift Service Quality. *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(3), 237–252.
- Lestari, N. L. I. F., Naraya, T. V. D., Anggraini, H. N., & Fahmi, F. (2025). NLP-Based Sentiment Analysis of Alfagift and Klik Indomaret Application Reviews : A Comparative Study. *Journal of Information Systems and Informatics* Vol., 7(3), 2458–2475. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v7i3.1178>
- Melinda, P. B. M., Rahayu, S., & Tedjakusuma, A. P. (2025). The Influence of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty at Alfamart in Indonesia. *SEAJSM (Southeast Asian Journal of Service Management)*, 15(2), 46–58.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., Hult, G. T. M., & Harry, J. (2021). Logistics Service Quality as a Segment Customized Process. *Journal of Marketing*, 65(10), 82–104.
- Muchlis. (2022). Pengaruh E-satisfaction terhadap Repurchase Intention melalui E-wom E-commerce Tiktok Shop pada Generasi Z. *Jurnal Lembaga Penyelidikan Ekonomi Dan Masyarakat*, 2(1), 118–130.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nguyen, D. H., Leeuw, S. De, & Dullaert, W. E. H. (2018). Consumer Behaviour and Order Fulfilment in Online Retailing: A Systematic Review. *IJMR-International Journal of Management Reviews*, 20(1), 255–276.

Ningrat, W., & Syahriani. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction dan Net Promoter Score. *Jurnal Komputer Antartika*, 3(3), 87–98.

Oh, K.-Y., Kang, S.-Y., & Oh, Y.-G. (2022). The Moderating Effects of Eco-Friendliness between Logistics Service Quality and Customer Satisfaction in Cross-Border e-Commerce: Evidence from Overseas Direct Purchasers in Korea. *Sustainability*, 14(22).

Purwanto, N., Budiyo, & Suhermin. (2022). *Theory of Planned Behavior : Implementasi Perilaku Electronic Word of Mouth pada Konsumen Marketplace*. CV. Literasi Nusantara Abadi, Kota Malang.

Putri, A. W. K. (2024). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Melalui E-Service Quality Pada Aplikasi Alfagift Di Indonesia. *Journal Marketing Management*, 2(1), 1–15.

Ramdani, C., Kosim, M., & Yahya, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik , Ketepatan Waktu dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cikarang Selatan. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 2(1), 1–12.

Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of E-service Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping. *Journal Heliyon*, 5(8), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>

Sakti, S. Y., Farida, N., & Ngatno. (2024). Pengaruh E-Service Quality dan Perceived Value terhadap Repurchase Intention melalui ESatisfaction sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(2), 310–317.

Sari, D. M., & Lestari, R. B. (2023). Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Pengguna Aplikasi Alfagift Di Kota Palembang. *Journal MDP Student Conference (MSC)*, 2(1), 376–381.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sularsih, D. A., & Wiryawan, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Alfagift di Bandar Lampung. *Nusantara Hasana Journal*, 4(10), 219–239.

Sumartini, A. R., & Mandasari, I. . C. S. (2018). Pengaruh Pengalaman Bertransaksi Secara Online Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Produk Fashion Di Kota Denpasar). *WICAKSANA, Jurnal Lingkungan & Pembangunan*, 2(2), 60–66.

Supandi, E., & Nugrahanto, B. (2026). Pengaruh Ketersediaan Produk dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Aplikasi Alfagift PT . Sumber Alfaria Trijaya Tbk di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISING Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen (JIEM)*, 4(2), 44–58.

Vu, T. P., & Nguyen, D. T. (2025). The links between e-logistics service quality, attitude and repurchase intention of Gen Z in e-commerce. *Journal of Trade Science*, 13(2), 87–109.

Wardhana, A. (2024). *Service Quality dan E Service Quality in the Digital Edge*. CV. Eureka Media Aksara, Jawa Tengah.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1.	(Putri, 2024)	“Pengaruh <i>User Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Melalui <i>E-Service Quality</i> Pada Aplikasi Alfagift di Indonesia”	<i>User Experience, Customer Satisfaction, E-Service Quality</i>	<i>User experience</i> tidak berpengaruh pada <i>customer satisfaction</i> melalui <i>e-service quality</i> .
2.	(Sularsih & Wiryawan, 2025)	“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Alfagift di Bandar Lampung”	Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Ketepatan Waktu Pengiriman	Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, promosi serta ketepatan waktu pengiriman berpengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan.
3.	(Sari & Lestari, 2023)	“Faktor-Faktor Yang Menentukan Loyalitas Pengguna Aplikasi Alfagift Di Kota Palembang”	Loyalitas Pelanggan, Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, <i>Customer Experience, Customer Relationship Management</i>	<i>Brand Loyalty, Consumer Trust, Customer Experience, dan Customer Relationship Management</i> semuanya berpengaruh positif serta signifikan secara statistik pada konsumen Alfagift Palembang.
4.	(Supandi & Nugrahanto, 2026)	“Pengaruh Ketersediaan Produk dan Kualitas Layanan Digital Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Aplikasi Alfagift PT.	Ketersediaan Produk, Kualitas Layanan Digital, Minat Beli Ulang	Ketersediaan produk berpengaruh positif serta signifikan pada minat beli ulang serta kualitas layanan digital berpengaruh positif

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung”		serta signifikan pada minat beli ulang,
5.	(Sakti et al., 2024)	“Pengaruh <i>E-Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i> Melalui <i>E-Satisfaction</i> Sebagai Variabel Intervening”	<i>E-Service Quality, Perceived Value, E-Satisfaction, Repurchase Intention</i>	Hubungan variabel <i>e-service quality</i> , <i>perceived value</i> , dan <i>e-service quality</i> menunjukkan hasil yang positif serta berpengaruh signifikan. hubungan variabel <i>perceived value</i> , serta <i>e-satisfaction</i> pada <i>repurchase intention</i> memperlihatkan positif serta berpengaruh signifikan. hubungan variabel <i>e-service quality</i> dan <i>perceived value</i> pada <i>repurchase intention</i> melalui <i>e-satisfaction</i> memperlihatkan positif serta berpengaruh signifikan dengan jenis mediasi parsial.
6.	(Ningrat & Syahriani, 2025)	“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Alfagift Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> dan <i>Net Promoter Score</i> ”	<i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness</i>	Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i> yaitu <i>Content, Accuracy, Format, Ease of Use</i> , serta <i>Timeliness</i> ada tiga dimensi berpengaruh signifikan secara parsial ada kepuasan pengguna berupa indikator <i>Ease of Use, Content</i> , dan <i>Format</i> .



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7.	(Melinda et al., 2025)	<i>The Influence of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty at Alfamart in Indonesia</i>	<i>Logistic Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalty</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu memengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan, sementara ketersediaan produk penting untuk mendorong loyalitas.
8.	(Junisha & Tambunan, 2025)	<i>The Influence of Customer Experience Through Product Publication on Alfagift Service Quality</i>	<i>Customer Experience, Service Quality, Product Publication</i>	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa perusahaan ritel online, seperti Alfamart, harus memaksimalkan strategi publikasi produk dengan menyajikan informasi yang akurat dan menarik guna meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat kualitas layanan mereka.
9.	(Halim & Sugiyanto, 2024)	<i>The Impact of Product Quality and Courier Service Quality on Customer Loyalty, with Customer Satisfaction as Mediator (An Empirical Study of Alfagift Application Users In Greater Jakarta)</i>	<i>Product Quality, Courier Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i>	Hasil penelitian ini menyatakan pentingnya layanan kurir yang efektif dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan membangun kepuasan pelanggan. Sementara Kualitas produk memiliki efek positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
10.	(Cai et al., 2024)	<i>Assessing Logistics Service Quality in Omni-Channel Retailing Through</i>	<i>Logistic Service Quality, Consumer Satisfaction</i>	Hasil penelitian menyatakan bahwa ketepatan waktu secara signifikan



		<i>Integrated SERVQUAL and Kano Model</i>		memengaruhi kepuasan pelanggan ritel omnichannel.
--	--	---	--	---

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY* DAN *SYSTEM AVAILABILITY* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI BELANJA DIGITAL ALFAGIFT DI JABODETABEK

Halo!

Perkenalkan saya Rosalinda, mahasiswi Tingkat akhir Jurusan Akuntansi Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan dari Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek..

Kuesioner ini disusun sebagai bagian dari penelitian skripsi saya. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui sejauh mana *Logistic Service Quality* dan *System Availability* aplikasi Alfagift memengaruhi *Repurchase Intention* pengguna aktif Alfagift di Jabodetabek.

Seluruh jawaban responden akan dijaga kerahasiaannya, hanya digunakan untuk kepentingan akademik, dan tidak akan dipublikasikan di luar penelitian ini. Tidak ada jawaban benar atau salah, yang kami butuhkan adalah pendapat jujur berdasarkan pengalaman Anda menggunakan Alfagift. Partisipasi Anda sangat membantu dalam penyelesaian skripsi saya. Apabila teman – teman memiliki pertanyaan dan saran terkait penelitian ini, silahkan menghubungi peneliti melalui email : rosalinda.ak22@mhsw.pnj.ac.id

🕒 Waktu pengisian: ±3–5 menit

📋 Jumlah pertanyaan: sekitar 20–25 item

🔒 Kerahasiaan data dijamin sepenuhnya

Adapun kriteria informan berupa:

1. Berusia minimum 19 tahun
2. Pengguna aktif aplikasi Alfagift di Jabodetabek



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Memiliki akun pribadi Alfagift

4. Pernah melakukan transaksi selama 3 bulan terakhir

Terimakasih atas partisipasinya, kontribusi Anda sangat berarti untuk pengembangan layanan digital ritel di Indonesia.

I. Pertanyaan Penyaringan (*Screening*)

Dalam penelitian ini, proses *screening* dilakukan secara implisit dengan hanya menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria, sehingga opsi jawaban 'Tidak' tidak dicantumkan.

1. Apakah anda berusia > 19 tahun?

a. Ya

2. Apakah anda pengguna aktif Alfagift di Jabodetabek?

a. Ya

3. Apakah anda memiliki akun pribadi Alfagift?

a. Ya

4. Apakah anda pernah melakukan transaksi di Alfagift selama 3 bulan terakhir?

a. Ya

II. Pertanyaan Identitas Responden

No.	Keterangan	Jawaban
1.	Nama Lengkap/Inisial (*)	Tuliskan nama lengkap / inisial anda
2.	Jenis Kelamin (*)	a. Laki - laki b. Perempuan
3.	Usia (*)	a. 19-30 Tahun b. 31-40 Tahun c. 41-45 Tahun d. > 45 Tahun
4.	Pendidikan Terakhir (*)	a. SMA/SMK b. Diploma (D1/D2/D3) c. Sarjana (S1/S2/D4)



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		d. Pasca Sarjana (S2/S3/Profesi)
5.	Pekerjaan (*)	a. Pelajar/Mahasiswa b. Karyawan Swasta c. Wiraswasta d. Pegawai Negeri/TNI/POLRI e. Tidak Bekerja/Ibu Rumah Tangga
6.	Domisili (*)	a. DKI Jakarta b. Bogor c. Depok d. Tangerang e. Bekasi
7.	Nomor HP / WhatsApp (*) (Untuk memilih pemenang hadiah e-wallet)	Tuliskan nomor handphone yang terhubung dengan e-wallet.

III. Pertanyaan Indikator Penelitian

Nilai setiap pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuan anda.

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Logistic Service Quality (Kualitas Layanan Logistik)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Ketika Saya memesan barang melalui Alfagift diantar sesuai dengan estimasi waktu pengiriman					
2.	Produk yang saya cari selalu tersedia di aplikasi Alfagift					
3.	Saya menerima barang sesuai dengan pesanan yang dibeli pada aplikasi					
4.	Saya menerima pesanan dari Alfagift selalu dalam kondisi baik tanpa ada kerusakan					
5.	Petugas kurir Alfagift bersikap ramah dan profesional saat mengirim pesanan saya					
6.	Ketika terdapat barang yang tidak sesuai pesanan, Saya dapat dengan mudah melakukan retur barang / pengajuan dana dengan proses yang cepat)					

System Availability (Ketersediaan Sistem)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Saya dapat login aplikasi Alfagift dengan lancar tanpa ada error					
2.	Saya dapat mengakses fitur dalam aplikasi Alfagift dengan mudah					
3.	Saya dapat melakukan transaksi pembayaran pada aplikasi Alfagift dengan stabil tanpa ada gangguan					
4.	Ketika Saya telah melakukan proses pembayaran pada aplikasi Alfagift, maka					



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	konfirmasi mengenai status pembayaran muncul tepat waktu tanpa ada kelambatan dalam sistem					
--	--	--	--	--	--	--

Repurchase Intention (Niat Pembelian Ulang)

No.	Pertanyaan	Skala				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Saya merasa puas selama menggunakan Alfagift sehingga Saya ingin melakukan pembelian online kembali melalui Alfagift dikemudian hari					
2.	Saya percaya bahwa Alfagift menjadi solusi tepat untuk berbelanja secara online					
3.	Saya tetap akan memilih Alfagift dibandingkan aplikasi online lainnya untuk belanja online					
4.	Saya akan memberikan rekomendasi untuk menggunakan Alfagift sebagai platform belanja online kepada keluarga, teman, dan rekan kerja					

IV. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban yang Anda berikan sangat berarti bagi penelitian skripsi saya dan akan digunakan hanya untuk kepentingan akademik. Semua data responden dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan di luar penelitian. Semoga partisipasi Anda dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Lampiran 3. Tabulasi Data Jawaban Responden

Tabulasi Data

1. Variabel *Logistic Service Quality* (X1)

Nomor Responden	<i>Logistic Service Quality</i> (X1)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
1	2	3	2	3	2	2	14
2	4	4	4	4	3	4	23
3	4	3	3	3	3	4	20
4	2	2	2	2	2	2	12
5	2	2	3	2	2	3	14
6	4	4	4	4	4	4	24
7	2	1	1	2	1	2	9
8	3	3	3	3	3	3	18
9	3	4	4	4	4	4	23
10	2	3	3	3	3	2	16
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	3	3	3	2	17
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	3	3	3	2	3	17
15	3	2	3	3	3	3	17
16	3	3	3	3	3	3	18
17	4	5	4	4	4	4	25
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	4	4	3	3	3	20
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	4	3	3	3	3	19
22	5	4	4	4	4	4	25
23	2	3	3	2	3	3	16
24	4	4	4	4	4	4	24
25	2	2	2	2	2	2	12
26	3	3	3	2	3	2	16
27	4	4	4	4	4	4	24
28	2	2	1	2	2	2	11
29	3	3	3	3	2	3	17
30	2	3	3	2	3	3	16
31	3	2	4	3	3	3	18
32	1	1	1	1	1	1	6
33	2	2	2	2	2	1	11
34	3	2	3	3	3	3	17
35	3	3	4	4	3	3	20
36	3	3	3	3	3	3	18

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

37	3	3	3	3	3	3	18
38	4	4	3	4	3	3	21
39	2	3	3	2	2	2	14
40	3	3	3	3	3	3	18
41	2	3	3	2	3	3	16
42	2	2	2	2	2	2	12
43	3	2	3	3	2	3	16
44	3	3	3	3	4	4	20
45	3	3	4	3	3	2	18
46	3	3	3	3	3	3	18
47	4	4	5	5	4	4	26
48	3	3	3	3	4	3	19
49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	4	4	4	4	5	26
51	2	2	2	2	2	2	12
52	3	2	3	2	2	3	15
53	4	4	4	4	5	4	25
54	2	2	2	3	3	2	14
55	3	3	3	3	3	3	18
56	4	4	4	4	4	4	24
57	4	4	3	4	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	2	2	2	2	2	3	13
62	4	3	4	3	3	4	21
63	3	3	3	3	3	3	18
64	2	2	2	2	2	2	12
65	4	4	4	4	4	3	23
66	3	3	3	3	4	3	19
67	3	3	3	3	4	3	19
68	3	3	3	3	3	3	18
69	2	2	2	2	2	2	12
70	3	3	4	3	3	3	19
71	3	3	3	3	3	3	18
72	2	3	2	2	2	2	13
73	4	3	3	4	4	4	22
74	3	2	2	3	2	3	15
75	2	1	1	2	1	2	9
76	4	4	3	4	4	3	22
77	3	3	3	3	3	3	18
78	3	3	2	3	3	3	17
79	3	3	2	3	2	2	15
80	1	2	2	2	1	2	10
81	4	4	4	4	4	4	24
82	3	3	2	2	3	3	16

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

83	4	4	4	4	4	5	25
84	3	3	4	4	3	4	21
85	2	3	3	3	3	3	17
86	3	2	2	3	2	2	14
87	2	3	2	2	3	3	15
88	2	3	2	2	3	2	14
89	4	5	4	5	4	4	26
90	3	3	3	3	3	3	18
91	4	4	4	3	4	3	22
92	3	2	2	2	3	2	14
93	3	3	3	2	3	3	17
94	4	3	4	3	4	4	22
95	2	3	3	2	3	3	16
96	4	4	4	4	4	4	24
97	2	2	2	2	2	2	12
98	4	2	2	4	3	3	18
99	3	2	3	3	2	3	16
100	3	3	3	3	3	4	19
101	2	3	2	2	2	2	13
102	1	2	2	1	1	1	8
103	4	3	3	3	4	4	21
104	5	5	4	5	5	4	28
105	3	3	3	3	2	3	17
106	3	2	3	3	3	3	17
107	3	3	3	3	3	3	18
108	2	2	2	2	2	1	11
109	4	4	4	3	4	3	22
110	2	2	2	1	2	1	10
111	2	3	3	2	3	3	16
112	4	4	3	4	4	4	23
113	4	3	4	3	4	4	22
114	2	3	3	2	3	3	16
115	3	3	3	3	3	3	18
116	4	4	5	5	4	4	26
117	3	2	3	3	3	3	17
118	3	3	4	4	3	3	20
119	3	3	3	3	3	3	18
120	1	2	2	1	1	1	8

2. Variabel *System Availability* (X2)

Nomor Responden	<i>System Availability</i> (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	2	3	2	2	9
2	3	4	4	2	13
3	4	4	4	4	16
4	3	3	4	3	13
5	2	2	1	2	7
6	3	2	3	3	11
7	5	5	5	5	20
8	1	2	1	1	5
9	3	3	3	2	11
10	2	3	2	2	9
11	3	3	3	3	12
12	3	3	3	4	13
13	4	5	4	4	17
14	3	3	2	2	10
15	4	4	3	4	15
16	3	3	3	3	12
17	3	3	3	3	12
18	3	3	3	2	11
19	2	2	3	2	9
20	2	2	2	2	8
21	2	2	2	3	9
22	3	4	3	3	13
23	5	3	4	4	16
24	4	3	3	3	13
25	3	3	3	2	11
26	4	5	5	4	18
27	4	4	4	4	16
28	3	3	3	3	12
29	3	3	2	2	10
30	3	3	3	3	12
31	4	5	4	4	17
32	4	4	4	3	15
33	3	4	4	4	15
34	3	3	3	3	12
35	3	3	3	4	13
36	4	4	4	4	16
37	2	3	2	3	10
38	3	3	2	3	11
39	3	3	3	3	12
40	3	3	3	3	12

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

41	2	2	2	2	8
42	2	1	2	1	6
43	2	2	2	2	8
44	3	3	3	3	12
45	4	3	4	4	15
46	3	3	3	2	11
47	5	5	4	4	18
48	2	4	2	3	11
49	3	2	3	3	11
50	3	3	3	3	12
51	2	3	3	3	11
52	4	3	4	4	15
53	4	3	3	3	13
54	2	2	2	2	8
55	4	4	4	4	16
56	2	2	2	2	8
57	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12
59	2	2	2	2	8
60	2	2	2	2	8
61	3	3	2	3	11
62	3	3	3	3	12
63	4	4	4	3	15
64	4	4	4	4	16
65	4	3	4	3	14
66	3	3	3	2	11
67	3	2	3	3	11
68	2	3	2	3	10
69	3	4	2	3	12
70	4	4	5	4	17
71	4	4	4	4	16
72	3	3	3	2	11
73	3	3	2	3	11
74	1	1	1	1	4
75	3	3	3	3	12
76	2	3	2	2	9
77	2	3	2	3	10
78	3	3	3	3	12
79	3	3	3	3	12
80	3	2	2	2	9
81	3	4	3	3	13
82	3	3	3	3	12
83	3	4	4	3	14
84	1	1	1	1	4
85	3	3	3	3	12
86	2	2	3	3	10

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

87	3	3	3	3	12
88	2	3	3	3	11
89	4	4	3	4	15
90	3	2	3	3	11
91	5	5	5	5	20
92	4	4	4	4	16
93	3	3	3	3	12
94	3	3	3	3	12
95	3	3	4	3	13
96	2	2	2	2	8
97	3	3	3	2	11
98	4	4	4	3	15
99	3	4	4	4	15
100	3	2	3	3	11
101	3	3	3	3	12
102	2	2	2	2	8
103	3	3	2	3	11
104	4	4	5	5	18
105	4	4	4	3	15
106	3	3	3	4	13
107	2	2	3	3	10
108	3	3	3	3	12
109	2	1	2	2	7
110	3	2	3	2	10
111	2	2	3	4	11
112	3	2	3	3	11
113	3	3	3	3	12
114	3	3	4	3	13
115	4	4	4	3	15
116	5	5	4	4	18
117	3	3	3	3	12
118	3	3	3	4	13
119	4	4	4	4	16
120	2	2	2	2	8

3. Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Nomor Responden	Repurchase Intention (Y)				
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
1	3	3	3	2	11
2	3	3	4	3	13
3	3	3	3	4	13
4	2	2	3	2	9



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	2	2	2	2	8
6	4	4	4	4	16
7	2	2	2	2	8
8	2	2	2	2	8
9	3	4	4	3	14
10	3	3	2	2	10
11	3	3	2	3	11
12	3	3	3	3	12
13	5	4	5	5	19
14	2	3	3	2	10
15	4	4	2	4	14
16	3	3	3	3	12
17	5	4	4	5	18
18	4	4	5	4	17
19	3	3	3	4	13
20	2	3	3	2	10
21	4	4	3	4	15
22	3	4	4	3	14
23	3	3	3	3	12
24	3	3	3	3	12
25	2	1	2	1	6
26	4	3	3	4	14
27	5	5	5	5	20
28	3	2	2	2	9
29	2	3	3	3	11
30	2	2	1	2	7
31	4	3	4	4	15
32	2	1	2	2	7
33	2	2	3	2	9
34	3	3	3	3	12
35	4	3	4	4	15
36	4	5	4	5	18
37	3	3	3	3	12
38	4	3	4	3	14
39	2	3	2	2	9
40	3	3	3	3	12
41	2	3	2	3	10
42	1	2	2	1	6
43	3	3	2	3	11
44	4	3	3	4	14
45	4	3	4	4	15
46	4	3	3	3	13
47	4	4	5	5	18
48	3	3	3	3	12
49	3	4	4	4	15
50	4	4	3	3	14



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

51	2	2	2	3	9
52	3	3	2	3	11
53	4	4	4	4	16
54	1	2	2	2	7
55	3	3	3	3	12
56	2	3	3	3	11
57	3	2	3	3	11
58	3	3	3	4	13
59	3	3	3	3	12
60	3	3	3	3	12
61	2	3	3	2	10
62	3	2	3	3	11
63	3	3	2	2	10
64	4	4	4	4	16
65	3	4	3	3	13
66	3	3	3	3	12
67	3	2	3	2	10
68	3	3	4	3	13
69	3	3	3	3	12
70	4	3	3	3	13
71	3	2	3	3	11
72	2	2	3	2	9
73	3	4	4	4	15
74	1	2	1	2	6
75	2	1	2	1	6
76	4	3	3	4	14
77	3	3	3	3	12
78	3	2	2	3	10
79	2	3	3	2	10
80	3	2	2	3	10
81	3	4	3	4	14
82	3	3	3	3	12
83	3	3	4	3	13
84	3	3	3	3	12
85	2	3	3	3	11
86	2	3	3	3	11
87	3	3	3	3	12
88	3	3	3	2	11
89	3	4	3	3	13
90	4	4	3	3	14
91	5	5	4	5	19
92	3	3	3	3	12
93	3	3	3	4	13
94	3	4	4	4	15
95	3	2	3	4	12
96	4	3	3	3	13



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

97	2	1	2	2	7
98	3	4	3	4	14
99	3	3	3	3	12
100	3	4	3	3	13
101	3	2	2	2	9
102	1	2	1	1	5
103	3	2	3	2	10
104	5	4	4	4	17
105	3	4	4	3	14
106	3	3	4	3	13
107	3	3	3	3	12
108	2	3	3	3	11
109	2	2	2	3	9
110	2	2	2	2	8
111	2	2	3	3	10
112	3	4	3	4	14
113	3	4	4	4	15
114	3	2	3	4	12
115	3	3	2	2	10
116	4	4	5	5	18
117	3	3	3	3	12
118	4	3	4	4	15
119	4	5	4	5	18
120	1	2	1	1	5

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kuesioner

Hasil Uji Validitas

1. Variabel *Logistic Service Quality* (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.729**	.739**	.853**	.809**	.816**	.917**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	120	120	120	120	120	120	120
X1.2	Pearson Correlation	.729**	1	.767**	.748**	.806**	.706**	.879**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	120	120	120	120	120	120	120
X1.3	Pearson Correlation	.739**	.767**	1	.759**	.769**	.763**	.887**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	120	120	120	120	120	120	120
X1.4	Pearson Correlation	.853**	.748**	.759**	1	.761**	.778**	.908**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	120	120	120	120	120	120	120
X1.5	Pearson Correlation	.809**	.806**	.769**	.761**	1	.789**	.914**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	120	120	120	120	120	120	120
X1.6	Pearson Correlation	.816**	.706**	.763**	.778**	.789**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	120	120	120	120	120	120	120
TOTAL	Pearson Correlation	.917**	.879**	.887**	.908**	.914**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	120	120	120	120	120	120	120

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Variabel *System Availability* (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.766**	.819**	.737**	.921**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120
X2.2	Pearson Correlation	.766**	1	.721**	.699**	.887**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120
X2.3	Pearson Correlation	.819**	.721**	1	.750**	.914**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120
X2.4	Pearson Correlation	.737**	.699**	.750**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	120	120	120	120	120
TOTAL	Pearson Correlation	.921**	.887**	.914**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	120	120	120	120	120

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel *Repurchase Intention* (Y)

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.655**	.679**	.769**	.881**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120
Y1.2	Pearson Correlation	.655**	1	.671**	.722**	.862**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120
Y1.3	Pearson Correlation	.679**	.671**	1	.721**	.868**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120
Y1.4	Pearson Correlation	.769**	.722**	.721**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	120	120	120	120	120
TOTAL	Pearson Correlation	.881**	.862**	.868**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	120	120	120	120	120

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Hasil Uji Reliabilitas

1. Variabel *Logistic Service Quality* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	6

2. Variabel *System Availability* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	4

3. Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	4

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81610640
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.045
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.368
	99% Confidence Interval	Lower Bound .355
		Upper Bound .380

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 926214481.

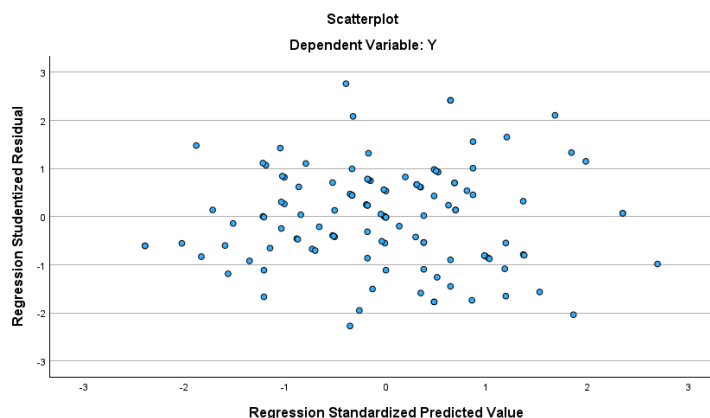
2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.603	.886	-.680	.498		
	X1	.430	.036	11.839	<.001	.985	1.015
	X2	.405	.055	7.415	<.001	.985	1.015

a. Dependent Variable: Y

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.808 ^a	.653	.647	1.83156

a. Predictors: (Constant), X2, X1

2. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	737.376	2	368.688	109.904	<,001 ^b
	Residual	392.491	117	3.355		
	Total	1129.867	119			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

3. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.603	.886		-.680	.498
	X1	.430	.036	.650	11.839	<,.001
	X2	.405	.055	.407	7.415	<,.001

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 8. Tabulasi Data Uji Instrumen

Tabulasi Data Uji Instrumen

1. Variabel *Logistic Service Quality* (X1)

Nomor Responden	<i>Logistic Service Quality</i> (X1)						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
1	5	4	5	4	5	4	27
2	4	4	4	3	4	4	23
3	3	3	3	2	3	3	17
4	5	5	5	4	5	5	29
5	4	3	4	3	4	3	21
6	5	4	5	4	5	4	27
7	4	4	4	3	4	4	23
8	3	2	3	2	3	2	15
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	3	4	3	4	3	21
11	4	4	4	3	4	4	23
12	5	4	5	4	5	4	27
13	5	5	5	4	5	5	29
14	4	3	4	3	4	3	21
15	5	4	5	4	5	4	27
16	5	4	5	4	5	4	27
17	4	4	4	3	4	4	23
18	3	2	3	2	3	2	15
19	3	3	3	2	3	3	17
20	5	5	5	4	5	5	29
21	5	5	5	5	5	5	30
22	4	3	4	3	4	3	21
23	5	4	5	4	5	4	27
24	4	3	4	3	4	3	21
25	4	4	4	3	4	4	23
26	4	4	4	4	3	4	23
27	3	2	3	2	3	2	15
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	3	4	3	4	3	21
30	3	4	3	4	3	5	22

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Variabel *System Availability* (X2)

Nomor Responden	<i>System Availability</i> (X2)				
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
1	4	4	4	3	15
2	5	4	5	4	18
3	3	3	3	2	11
4	5	5	5	4	19
5	4	3	4	3	14
6	5	4	5	4	18
7	4	4	4	3	15
8	3	2	3	2	10
9	5	5	5	5	20
10	4	3	4	3	14
11	4	4	4	3	15
12	5	4	5	4	18
13	5	5	5	4	19
14	4	3	4	3	14
15	5	4	5	4	18
16	5	4	5	4	18
17	4	4	4	3	15
18	3	2	3	2	10
19	3	3	3	2	11
20	5	5	5	4	19
21	5	5	5	5	20
22	4	3	4	3	14
23	5	4	5	4	18
24	4	3	4	3	14
25	4	4	4	3	15
26	4	4	4	4	16
27	3	2	3	2	10
28	4	3	4	3	14
29	5	5	5	5	20
30	3	4	3	4	14

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Nomor Responden	<i>Repurchase Intention</i> (Y)				
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
1	5	4	5	4	18
2	4	4	4	3	15
3	3	3	3	2	11
4	5	5	5	4	19
5	4	3	4	3	14
6	5	4	5	4	18
7	4	4	4	3	15
8	3	2	3	2	10
9	5	5	5	5	20
10	4	3	4	3	14
11	4	4	4	3	15
12	5	4	5	4	18
13	5	5	5	4	19
14	4	3	4	3	14
15	5	4	5	4	18
16	5	4	5	4	18
17	4	4	4	3	15
18	3	2	3	2	10
19	3	3	3	2	11
20	5	5	5	4	19
21	5	5	5	5	20
22	4	3	4	3	14
23	5	4	5	4	18
24	4	3	4	3	14
25	4	4	4	3	15
26	3	4	4	4	15
27	3	2	3	2	10
28	4	3	4	3	14
29	5	5	5	5	20
30	3	4	3	4	14

Lampiran 9. Hasil Uji Instrumen

Hasil Uji Instrumen

1. Hasil Uji Validitas Variabel *Logistic Service Quality* (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.779***	1.000***	.841***	.973***	.698***	.942***
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.779***	1	.779***	.858***	.736***	.981***	.933***
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	1.000***	.779***	1	.841***	.973***	.698***	.942***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.841***	.858***	.841***	1	.779***	.857***	.935***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.973***	.736***	.973***	.779***	1	.660***	.910***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.698***	.981***	.698***	.857***	.660***	1	.894***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.942***	.933***	.942***	.935***	.910***	.894***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Variabel *System Availability* (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.779***	1.000***	.841***	.953***
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.779***	1	.779***	.858***	.915***
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	1.000***	.779***	1	.841***	.953***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.841***	.858***	.841***	1	.945***
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.953***	.915***	.953***	.945***	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	30	30	30	30	30

***. Correlation is significant at the 0.001 level (2-tailed).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Hasil Uji Validitas Variabel *Repurchase Intention* (Y)

		Correlations				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.736**	.973**	.779**	.927**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.736**	1	.779**	.858**	.912**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y1.3	Pearson Correlation	.973**	.779**	1	.841**	.956**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
Y1.4	Pearson Correlation	.779**	.858**	.841**	1	.937**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.927**	.912**	.956**	.937**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Logistic Service Quality* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	6

5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *System Availability* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.954	4

6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	4



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10. Lembar Bimbingan

1. Nama Mahasiswa : Rosalinda
2. NIM : 2204421027
3. Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan Terapan
4. Judul Skripsi : Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek
5. Dosen Pembimbing : Rahmanita Vidyasari, S.T., M.T

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	TTD Dosen Pembimbing
1.	20 Februari 2026	Bimbingan 1 (Pembahasan Topik dan Judul Skripsi)	
2.	27 Februari 2026	Bimbingan 2 (Melengkapi Sumber dan Referensi pada Bab 1)	
3.	2 Maret 2026	Bimbingan 3 (Revisi Bab 1 dan Melengkapi Sumber)	
4.	10 Maret 2026	Bimbingan 4 (Revisi Bab 1)	
5.	12 Maret 2026	Bimbingan 5 (Revisi Bab 1, 2, dan 3)	
6.	12 Maret 2026	Bimbingan 6 (ACC Seminar Proposal)	
7.	16 April 2026	Bimbingan 7 (Revisi Proposal Skripsi after Sempro)	
8.	2 Mei 2026	Bimbingan 8 (Perbaikan Draft Kuesioner)	
9.	13 Mei 2026	Bimbingan 9 (Pembahasan Uji Instrumen)	



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

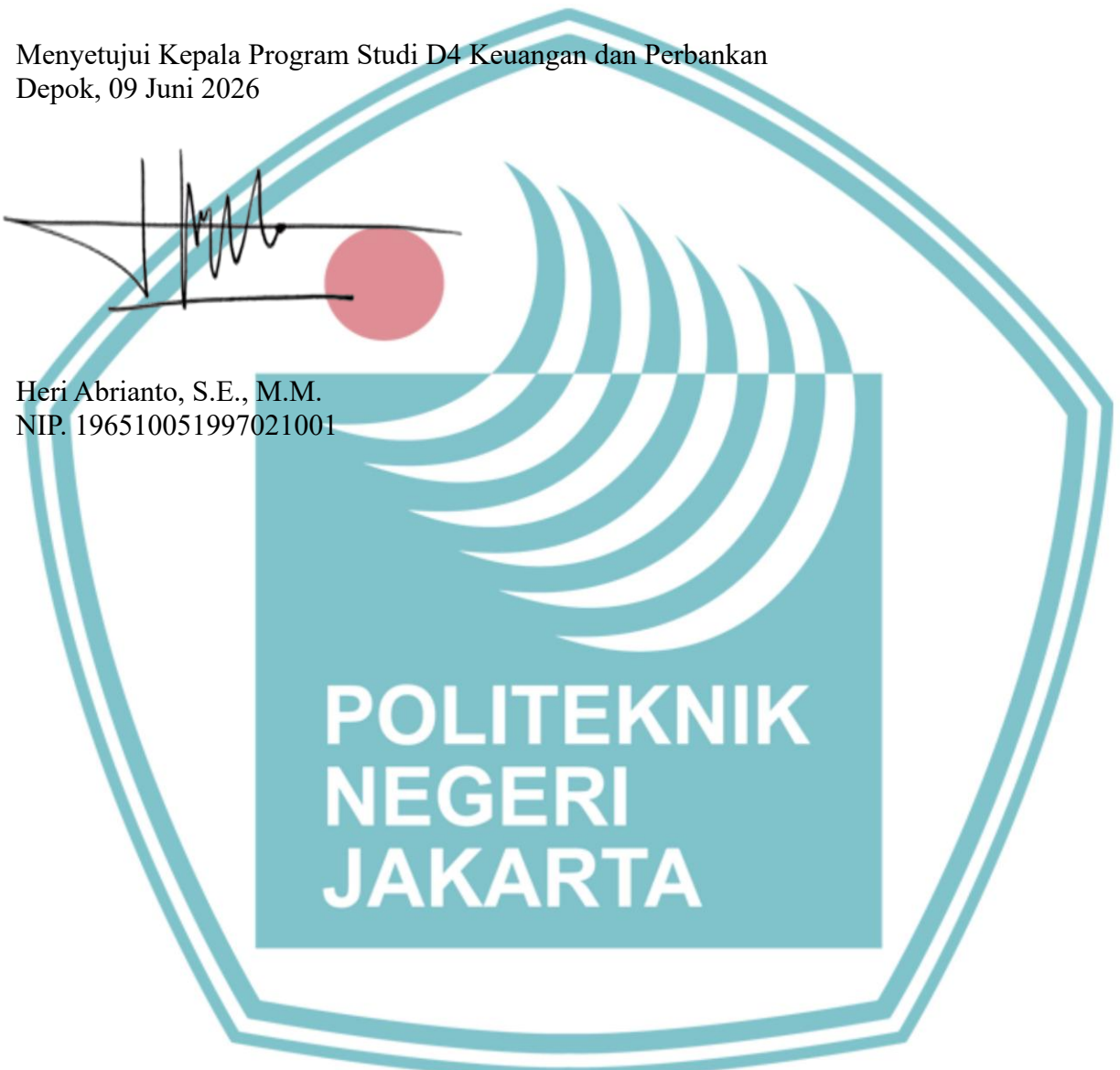
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

10.	19 Mei 2026	Bimbingan 10 (Pembahasan Hasil Olah Data)	
11.	06 Juni 2026	Bimbingan 11 (Revisi Bab 4 dan 5)	

Menyetujui Kepala Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan
Depok, 09 Juni 2026



Heri Abrianto, S.E., M.M.
NIP. 196510051997021001



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11. Generative AI

**SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN *GENERATIVE AI*
DALAM SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- **Nama:** Rosalinda
- **NIM:** 2204421027
- **Program Studi:** D4 Keuangan dan Perbankan
- **Judul Skripsi:** Analisis Pengaruh *Logistic Service Quality* dan *System Availability* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Belanja Digital Alfagift di Jabodetabek

Menyatakan dengan sebenarnya terkait penggunaan alat *Generative AI* (seperti ChatGPT, Gemini, Claude, dll) dalam penyusunan tugas ini:

A. Status Penggunaan (Pilih salah satu):

- ☐ **Tidak Menggunakan AI:** Saya tidak menggunakan alat AI generatif dalam bagian mana pun dari tugas ini.
- ☐ **Menggunakan AI secara Terbatas:** Saya menggunakan AI hanya untuk tujuan pendukung (seperti perbaikan tata bahasa, pencarian ide, atau struktur outline).
- ☒ **Menggunakan AI secara Signifikan:** Saya menggunakan AI untuk menghasilkan sebagian konten dengan verifikasi dan pengolahan kembali oleh saya sendiri.

B. Rincian Penggunaan (Jika menggunakan): Jika Anda mencentang opsi penggunaan AI, jelaskan bagian mana yang dibantu oleh AI dan bagaimana Anda memverifikasinya:

Artificial Intelligence Disclosure (AID) Statement:

Artificial Intelligence Tool: Gemini, diakses melalui gemini.ai

Heading: Penggunaan AI dalam Penulisan Skripsi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dalam penyusunan skripsi, AI digunakan secara terbatas untuk membantu menyusun kalimat yang rapih dan terstruktur serta pencarian ide dalam menulis. AI tidak digunakan dalam memperoleh sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini.

Human Verifications: Saya telah melakukan pengecekan ulang terhadap ide dan kalimat yang diberikan oleh AI untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam kata maupun penulisan. Ide dari AI juga saya olah kembali dengan kalimat sendiri yang lebih baik.

C. Pernyataan Integritas: Saya menyadari bahwa penggunaan AI tanpa deklarasi yang jujur atau penggunaan AI untuk menggantikan proses berpikir kritis saya sepenuhnya dapat dikategorikan sebagai tindakan pelanggaran etika akademik/plagiarisme. Saya bertanggung jawab penuh atas seluruh isi tugas ini.

s

Depok, 09 Juni 2026

Mahasiswa,

Rosalinda

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**