

SKRIPSI

PENGARUH *EASE OF USE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

ASYAFA HERMILA DIFHA

NIM: 2210412320040



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

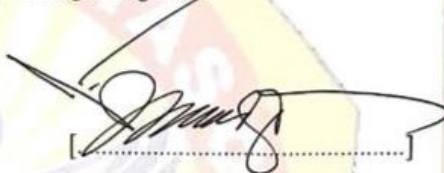
PENGARUH *EASE OF USE* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT
DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Asyafa Hermila Difha
B. NIM : 2210412320040
C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat

D. TimPenguji:

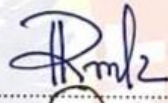
a. Pembimbing

Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP.197401102000031001

[]

b. Penguji I

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP.197104201999031001

[]

c. Penguji II

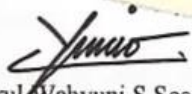
Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP.197604132000121002

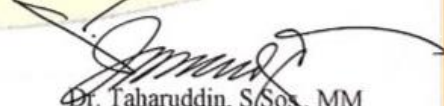
[]

Banjarmasin, 16 Juli 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP.197511052001122001


Dr. Taharuddin, S.Sos., MM
NIP.197401102000031001



Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 2361/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Asyafa Hermila Difha
NIM : 2210412320040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Ease of Use* dan *Customer Experience*
Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna
Aplikasi Alfagift Di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Jum'at, 10 Juli 2026
J a m : 10.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 6 Juli 2026
Dekan Fakultas Ilmu, Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 10 bulan Juli tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2361/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 6 Juli 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Asyafa Hermila Difha
NIM : 2210412320040
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Ease of Use* dan *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Alfagift Di Kota Banjarmasin

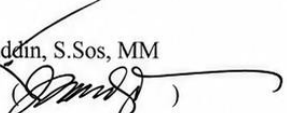
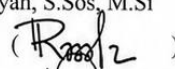
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 87,33 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 9 Juli 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Dr. Taheruddin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()


Asyafa Hermila Difha

Mengetahui/membenarkan :

D e k a n

K e r a j a n A d m i n i s t r a s i B i s n i s ,



Dr. G. Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIM 19751/05 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Ease of Use* dan *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Alfragift di Kota Banjarmasin”**. Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyelesaian proposal skripsi ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain. Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan sekaligus selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan, saran, dan menguji skripsi ini.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos., M.AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

5. Ibu Hj. Dra. Siti Rusidah, MM, selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan nasihat dan arahan selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Taharuddin, S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan proposal skripsi ini.
7. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan menguji skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
9. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa di dalam proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan proposal skripsi ini agar penulis bisa melaksanakan penelitian dengan baik. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca.

Banjarmasin, 01 Juli 2026
Penulis,



Asyafa Hermila Difha
NIM. 2210412320040

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya panjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sang pencerah dunia ini, atas terselesaikannya penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Untuk papa tercinta, yang telah menjadi teladan dalam kesabaran, kerja keras, dan tanggung jawab. Terima kasih atas setiap doa, semangat, serta pengorbanan yang tak pernah berhenti dalam mendukung setiap langkah penulis.
2. Mama tersayang, yang selalu memberikan semangat dukungan setiap saat, kasih sayang tanpa batas, doa yang tulus di setiap waktu, dan dorongan yang tak ternilai dalam perjalanan hidup dan pendidikan penulis. Cinta dan ketulusanmu menjadi kekuatan terbesar dalam menyelesaikan karya ini.
3. Saudara-saudaraku, yang selalu memberi semangat, canda, dan dukungan di saat penulis membutuhkan tempat untuk berbagi. Terima kasih atas kebersamaan dan doa yang tak henti.
4. Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, berbagi tawa, lelah, dan perjuangan selama masa studi. Terima kasih atas kebersamaan, motivasi, dan dukungan yang berarti dalam setiap langkah menuju penyelesaian skripsi ini.
5. Diriku sendiri, yang telah berusaha kuat, bertahan dalam setiap proses, dan tidak menyerah meski banyak rintangan yang datang. Terima kasih telah percaya bahwa setiap perjuangan akan berbuah hasil yang indah pada waktunya.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 16 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Asyafa Hermila Difha
NIM. 2210412320040

ABSTRAK

Asyafa Hermila Difha, 2210412320040, 2026. Pengaruh *Ease of Use* dan *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Alfagift Di Kota Banjarmasin. Dibimbing: Taharuddin.

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel *Ease of Use* dan *Customer Experience* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Alfagift Di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, lokasi penelitian di Banjarmasin. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden yang dipilih secara purposive sampling. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan *Ease of Use* dan *Customer Experience* secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan Terhadap *Repurchase Intention* Pada Pengguna Aplikasi Alfagift Di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Ease of Use, Customer Experience, Repurchase Intention*

ABSTRACT

Asyafa Hermila Difha, 2210412320040, 2026. *The Influence of Ease of Use and Customer Experience on Repurchase Intention among Alfagift Application Users in Banjarmasin City*. Advisor: Taharuddin.

This study aims to examine the partial and simultaneous effects of Ease of Use and Customer Experience on Repurchase Intention among Alfagift application users in Banjarmasin City.

This research employed a quantitative approach and was conducted in Banjarmasin City. The sample consisted of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis.

The results of this study demonstrate that Ease of Use and Customer Experience have a significant partial and simultaneous influence on the Repurchase Intention among Alfagift application users in Banjarmasin City.

Keywords: *Ease of Use, Customer Experience, Repurchase Intention*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA SIDANG SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teoritis	16
2.1.1 Perilaku Konsumen	16
2.1.1.1 Faktor-Faktor Perilaku Konsumen	17
2.1.2 <i>Ease of Use</i>	22
2.1.2.1 Definisi <i>Ease of Use</i>	22
2.1.2.2 Faktor-faktor <i>Ease of Use</i>	23
2.1.2.3 Indikator <i>Ease of Use</i>	24
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	24
2.1.3.1 Definisi <i>Customer Experience</i>	24
2.1.3.2 Faktor-faktor <i>Customer Experience</i>	26
2.1.3.3 Indikator <i>Customer Experience</i>	27
2.1.4.2 Faktor-faktor <i>Repurchase Intention</i>	29
2.1.4.3 Indikator <i>Repurchase Intention</i>	30
2.2 Penelitian Terdahulu	30

2.3.2 Model Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan Penelitian	41
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Besar Sampel	42
3.4.3 Teknik Sampling.....	43
3.5.1 Variabel Independen.....	44
3.5.1.1 <i>Ease of Use</i>	44
3.5.1.2 <i>Customer Experience</i>	45
3.5.2 Variabel Dependen	45
3.5.2.1 <i>Repurchase Intention</i>	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6.1 Data Primer.....	48
3.6.2 Data Sekunder.....	49
3.7 Teknis Analisa Data	49
3.7.1 Skala Pengukuran	49
3.7.2 Deskriptif Statistik	50
3.7.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	50
3.7.3.1 Uji Validitas	50
3.7.3.2 Uji Reliabilitas	51
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.4.1 Uji Normalitas	51
3.7.4.3 Uji Heteroskedastisitas	53
3.7.5 Uji Regresi Linear Berganda	53
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	54
3.7.6.1 Uji Parsial (Uji-t).....	54
3.7.6.2 Uji Simultan (Uji-F).....	54
3.7.6.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	55
BAB IV HASIL PENELITIAN	56
4.1 Profil Responden.....	56
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56

4.1.2 Berdasarkan Rentang Usia.....	56
4.1.3 Berdasarkan Domisili	57
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.1.5 Berdasarkan Pendapatan	58
4.1.6 Berdasarkan memiliki aplikasi belanja <i>online</i>	59
4.1.7 Berdasarkan aplikasi belanja yang pernah digunakan untuk berbelanja.....	60
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	60
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Ease of Use</i> (X1).....	61
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> (X2)	63
4.2.3 Deskriptif Variabel Repurchase Intention (Y).....	66
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
4.3.1 Uji Validitas.....	68
4.3.2 Uji Reliabilitas	70
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	71
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.6 Hasil Uji Hipotesis	75
4.6.1 Uji t (Parsial).....	75
4.6.2 Uji F (Simultan).....	76
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi R2	77
BAB V PEMBAHASAN HASIL	79
5.1 Pembahasan.....	79
5.1.1 Pengaruh <i>Ease of Use</i> (X1) Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	79
5.1.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> (X2) Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y) ..	80
5.1.3 Pengaruh <i>Ease of Use</i> (X1) dan <i>Customer Experience</i> (X2) Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y)	81
5.2 Implikasi Hasil	83
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	85
BAB VI KESIMPULAN.....	87
6.1 Kesimpulan	87
6.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Persepsi Pengguna Terhadap Repurchase Intention Pada Aplikasi Alfagift	5
Tabel 1. 2	Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi Alfagift	9
Tabel 1. 3	Ulasan Pengalaman Pelanggan Aplikasi Alfagift Di <i>Google</i> Play Store	13
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert	47
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden	48
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi	53
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Pekerjaan	56
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4. 6	Karakteristik Berdasarkan dari Memiliki Aplikasi Belanja Online	57
Tabel 4. 7	Aplikasi Belanja yang Pernah Digunakan untuk Berbelanja	58
Tabel 4. 8	Deskriptif Variabel Ease of Use	59
Tabel 4. 9	Deskriptif Variabel Customer Experience	61
Tabel 4. 10	Deskriptif Variabel Repurchase Intention	64
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4. 12	Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 13	Uji Kolmogorov Smirnov	70
Tabel 4. 14	Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 15	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 16	Hasil Statistik secara Parsial (Uji-t)	74
Tabel 4. 17	Hasil Statistik Secara Simultan (Uji F)	75
Tabel 4. 18	Hasil Koefisien Determinasi R^2	76

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Jumlah Pengguna Internet di Indonesia 2018-2025	1
Gambar 1. 2	Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia 2020-2024	2
Gambar 1. 3	Tampilan Awal Dan Fitur-Fitur Aplikasi Alfagift	4
Gambar 1. 4	Jumlah Pengguna Aplikasi Alfagift Per Juli 2024	7
Gambar 2. 1	Faktor-faktor Yang Memengaruhi Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2. 2	Model Penelitian	38
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	69
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	70
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
	Lampiran 2 Tabulasi Data.....	93
	Lampiran 3 Hasil Output SPSS Versi 25	103
	Lampiran 4 Dokumentasi.....	120