

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT MEMBELI  
KEMBALI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
PELANGGAN OLI MOTOR YAMALUBE DI JAKARTA TIMUR**

**TEGUH HERMAWAN**

**1707617005**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2021**

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND  
REPURCHASE INTENTION ON CUSTOMER LOYALTY ON  
YAMALUBE MOTOR OIL CUSTOMERS IN EAST JAKARTA***

**TEGUH HERMAWAN**

**1707617005**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This Scrip is Written as One of The Requirements to Obtaining a  
Bachelor of Education at Faculty of Economics  
State University of Jakarta*

***BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM***

***FACULTY OF ECONOMIC***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**2021**

# LEMBAR PENGESAHAN

## Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 <b>Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<b>Dr. Corey Yohana, M.M</b> NIP. 195909181985032011 (Ketua)		05 Agustus 2021
2	<b>Dra. Basrah Saidani, M.Si</b> NIP 196301191992032001 (Penguji 1)		19 Agustus 2021
3	<b>Ryva Parlyna, M.B.A</b> NIP 197701112008122003 (Penguji 2)		04 Agustus 2021
4	<b>Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</b> NIP 196610302000121001 (Pembimbing 1)		13 Agustus 2021
5	<b>Nadva Fadillah F, S.Pd., M.Pd</b> NIP 199302202019032022 (Pembimbing 2)		04 Agustus 2021
Nama : Teguh Hermawan No. Registrasi : 1707617005 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 28 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894231  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Teguh Hernawan  
NIM : 1707617005  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis  
Alamat email : teguhhermawann0@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT MEMBELI KEMBALI TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN OLI MOTOR YAMALUBE  
DI JAKARTA TIMUR

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Agustus 2021

( Teguh Hernawan )

# LEMBAR ORISINALITAS

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah digunakan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sangsi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2021



Teguh Hermawan

## ABSTRAK

**TEGUH HERMAWAN. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Oli Motor Yamalube di Jakarta Timur. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.**

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali, Niat Membeli Kembali terhadap Kepuasan Pelanggan. Data yang diolah menggunakan metode survei dengan alat pengumpulan kuesioner dan tipe *Likert*, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* kepada 203 responden. Penelitian ini dilakukan di Jakarta Timur. Menggunakan dua analisis faktor yaitu EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*), menggunakan aplikasi SPSS serta SEM pada AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Loyalitas Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali, selain itu juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Niat Membeli Kembali terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali**



## **ABSTRAC**

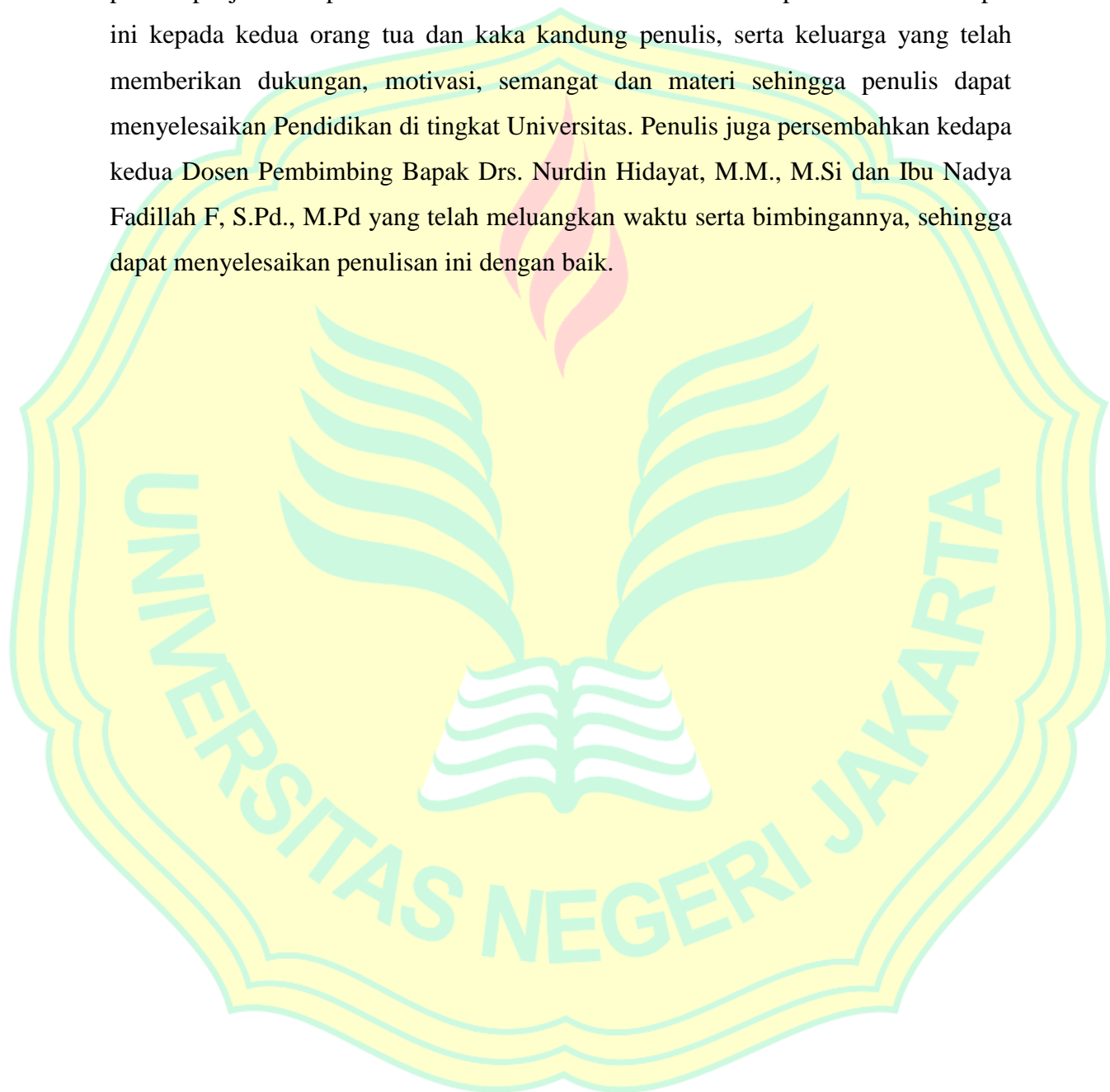
***TEGUH HERMAWAN. The Effect of Customer Satisfaction and Repurchase Intention on Customer Loyalty on Yamalube Motor Oil Customers in East Jakarta. Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2021.***

*This study was to determine the effect of Customer Loyalty to Customer Satisfaction, Customer Loyalty to Repurchase Intention, Repurchase Intention to Customer Satisfaction. The data were processed using a survey method with a questionnaire collection tool and a Likert type, the sampling technique used was purposive sampling to 203 respondents. This research was conducted in East Jakarta. Using two factor analyzes, namely EFA (Exploratory Factor Analysis) and CFA (Confirmatory Factor Analysis), using SPSS and SEM applications on AMOS. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Customer Loyalty on Customer Satisfaction, there is a positive and significant influence between Customer Loyalty on Repurchase Intention, besides that there is also a positive and significant influence between Repurchase Intention on Customer Satisfaction.*

***Keyword : Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Repurchase Intention***

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Segala puji serta rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Karena Berkat rahmat serta karunianya penulis dimudahkan dalam proses penelitian dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua dan kaka kandung penulis, serta keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan di tingkat Universitas. Penulis juga persembahkan kepada kedua Dosen Pembimbing Bapak Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si dan Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd yang telah meluangkan waktu serta bimbingannya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik.





## KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah membelikan kemudahan, kelancaran serta karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Oli Motor Yamalube di Jakarta Timur”.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih memiliki kekurangan dan skripsi ini mungkin tidak dapat rampung tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, evaluasi dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, evaluasi dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, M.B.A selaku dosen pembimbing akademik dan Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian serta membantu dalam memecahkan masalah teknik pengolahan data saya pada YouTube Channelnya.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membelikan ilmu dan pengetahuan.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Umi Titin dan Bapak Ade Junaedi, serta kedua kakak saya Nopi Irawan dan Muhammad Muhdin yang selalu membantu dan mendukung saya.
7. Bibi tercinta saya Bibi Enok yang sudah ikhlas membantu serta memfasilitasi ruangan, wifi, dan makan serta adik sodara tercantik saya Azhita yang mendukung dan membantu saya, lalu Moizza yaitu kucing yang selalu menemani saya dalam penyusunan penelitian ini.

8. Teman-teman The Walie's Residence yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
9. Untuk keluarga Bima khususnya Ibunda Bima yang sudah memfasilitasi serta memberi makanan ketika dalam pengerjaan penelitian ini, lalu Bima, Andri, Faiz, Tezar, Albi, Abror, Malukah, Nofi, Risma, Vernanda yang sudah membantu memberikan evaluasi dan saran sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis 2017 yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

Peneliti menyadari dalam penelitian ini masih memiliki kekurangan, dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2021



Teguh Hermawan