

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA MI INSTAN INDOMIE**
(Survei Pada Konsumen Indomie Wilayah DKI Jakarta)

HABIBILLAH SYAFITRA RIDHA

1702518032



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON
CUSTOMER LOYALTY OF INDOMIE INSTANT NOODLES
(Survey on Indomie Consumers in DKI Jakarta Region)***

HABIBILLAH SYAFITRA RIDHA

1702518032



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Research Papers written to fulfill on the requirements to get the title of the
Ahli Madya at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

MARKETING MANAGEMENT DIII STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

ABSTRAK

HABIBILLAH SYAFITRA RIDHA, 2021; 1702518032; Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mi Instan Indomie (Survei Pada Konsumen Indomie Wilayah DKI Jakarta).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk mi instan Indomie. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner dengan disebarakan kepada 105 responden dengan kriteria berdomisili di wilayah DKI Jakarta dan pernah membeli produk mi instan Indomie minimal 3 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan subjek penelitian konsumen mi instan Indomie di wilayah DKI Jakarta.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil koefisien determinasi sebesar 0,250 atau dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh 25% terhadap loyalitas pelanggan pada mi instan Indomie.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Indomie

ABSTRACT

HABIBILLAH SYAFITRA RIDHA, 2021; 1702518032; *The Influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Indomie Instant Noodles (Survey on Indomie Consumers in DKI Jakarta Region)*

This study aims to determine the effect of customer satisfaction on customer loyalty Indomie instant noodle products. The data collection method used in this study is a questionnaire distributed to 105 respondents with the criteria of being domiciled in the DKI Jakarta area and having purchased Indomie instant noodle products at least 3 times in the last 3 months. The analytical method used is simple linear regression analysis with the research subject of Indomie instant noodle consumers in the DKI Jakarta area.

The results of this study indicate that customer satisfaction has an influence on customer loyalty. This is evidenced by the results of the coefficient of determination of 0.250 or it can be interpreted that customer satisfaction has a 25% influence on customer loyalty at Indomie instant noodles.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Indomie

LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surel fe@unj.ac.id - www.fe.unj.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SIDANG KARYA ILMIAH

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dra. Umi Mardiyati, M.Si.
NIP/NIDK : 195702211985032002
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing

Memberikan persetujuan kepada mahasiswa di bawah ini:

Nama : Habibillah Syafitra Ridha
No. Registrasi : 1702518032
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mi Instan Indomie (Survei Pada Konsumen Indomie Wilayah DKI Jakarta)

untuk mengikuti Ujian Karya Ilmiah.

Jakarta, 4 Agustus 2021

Mengetahui,
Koord. Program Studi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Dra., Sholikhah, M.M.
NIP. 196206231990032001

Dra. Umi Mardiyati M.Si.
NIP. 195702211985032002

Keterangan:




1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP 197207152001121001

| No | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|---|--------------------------|
| 1 | Dra. Sholikhah, M.M. NIP 196206231990032001 (Ketua) |  | 19 Agustus 2021 |
| 2 | Shandy Aditya, BIB. MPBS NIP 198404082019031003 (Penguji Ahli) |  | 19 Agustus 2021 |
| 3 | Dra. Umi Mardiyati, M.Si. NIP 195702211985032002 (Pembimbing) |  | 23 Agustus 2021 |

Nama : Habibillah Syafitra Ridha
No. Registrasi : 1702518032
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Tanggal Lulus : 12 Agustus 2021

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

LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Habibillah Syafitra Ridha
NIM : 1702518032
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Tahun Akademik : 2018

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari Karya Ilmiah dengan judul “**Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mi Instan Indomie (Survei pada Konsumen Indomie Wilayah DKI Jakarta)**” ini adalah benar-benar Karya Ilmiah sendiri, dan tidak melakukan plagiarism atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan pedoman etika yang berlaku dalam keilmuwan.

Atas pernyataan ini saya menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas penyalahgunaan ataupun tindakan yang tidak sesuai dengan etika akademik dalam Karya Ilmiah saya ini, atau terdapat klaim terhadap keaslian Karya Ilmiah saya ini.

Jakarta, 19 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Habibillah Syafitra Ridha

1702518032

KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya pada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Karya Ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Mi Instan Indomie (Survei pada konsumen Indomie wilayah DKI Jakarta). Karya Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan berkat dukungan, saran, dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sholikhah, M.M., selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan Karya Ilmiah ini.
4. Umi dan ayah peneliti yang senantiasa memberikan doa, dukungan, yang tiada henti kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Karya Ilmiah ini.

5. Kedua saudara kandung peneliti, yakni Khairun Nisa Ridha dan Nur Laely Ramadhani Ridha yang senantiasa memberikan dukungan dan saran serta masukan kepada peneliti.
6. Seluruh teman-teman peneliti (Karen, Suci, Niken, Sheila, Haura, Ana, Fena, dan Kandi) yang telah memberi dukungan dan saran kepada peneliti.
7. Seluruh teman-teman DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2018 yang telah mendukung, membantu, dan memotivasi peneliti.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat peneliti ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, karenanya peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan para pembaca.

Jakarta, 4 Agustus 2021

Habibillah Syafitra Ridha