

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN BUKALAPAK (Studi Kasus Pada Siswa SMA Sederajat
di Jakarta Pusat)**

Rizky Pasya Hidayat

1702517024



**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
2020**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON LOYALTY
BUKALAPAK CUSTOMERS (Case Study of High School Students in Central
Jakarta)**

Rizky Pasya Hidayat

1702517024



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**This scientific work was written to fulfill one of the requirements for obtaining an
Associate Expert Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING
MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY JAKARTA
2020**

ABSTRAK

RIZKY PASYA HIDAYAT.2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bukalapak (Studi Kasus Pada Siswa SMA Sederajat di Jakarta Pusat).

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Deskripsi tentang kualitas pelayanan. 2) Deskripsi tentang loyalitas pelanggan. 3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bukalapak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode survei yang menggunakan kuesioner secara online. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa SMA sederajat yang menjadi pelanggan Bukalapak di Jakarta Pusat.

kata kunci: kualitas pelayanan,loyalitas pelanggan

ABSTRACT

RIZKY PASYA HIDAYAT. 2020. The Influence of Service Quality on Bukalapak's Customer Loyalty (Case Study of Equivalent High School Students in Central Jakarta).

This scientific work aims to find out: 1) Description of service quality. 2) Description of customer loyalty. 3) The influence of service quality on Bukalapak's customer loyalty. The method used in this research is a survey method that uses an online questionnaire. The subjects in this study were high school students who became Bukalapak customers in Central Jakarta.

keywords: service quality, customer loyalty

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd

NIP. 197207152001121001

Nama

Tanda Tangan

Ketua Sidang

Dr. Christian Wiradendi

Wolor, SE., M.M.

NIP. 199110182019031014



Penguji Ahli

M. Edo Suryawan Siregar,

S.E., M.B.A.,

NIP. 197201252002121002



Dosen Pembimbing

Shandy Aditya, BIB, MPBS

NIP. 198404082019031003





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id
Laman www.fe.unj.ac.id

SURAT KETERANGAN
PENDAFTARAN UJIAN KARYA ILMIAH

Nama : Rizky Pasya Hidayat

No.Registrasi : 1702517024

Telah menyelesaikan administrasi akademik sesuai dengan peraturan/bebas studi dan kepadanya diperkenankan mengikuti ujian Karya Ilmiah.

Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi

Dra. Sholikhah, MM

NIP : 196206231990032001

No	Nama	Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
1	Shandy Aditya, BIB, MPBS	Pembimbing		20 Agustus 2021

Terdaftar dibagian Akademik

Koordinator Layanan Administrasi Akademik
dan Kemahasiswaan

Jakarta, ... 2 September 2021

Yang menyerahkan,

Widoyo, S.Pd

NIP : 197101011993101001

Rizky Pasya Hidayat
No.Reg : 1702517024

Catatan :

Karya Ilmiah diserahkan kepada penguji paling lambat dua hari sebelum ujian

LEMBAR ORISANILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizky Pasya Hidayat

NIM : 1702517024

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2017

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari Karya Ilmiah dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK (Studi Kasus Pada Siswa SMA Sederajat di Jakarta Pusat) ini adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menerima Tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Jakarta, 30 Agustus 2021



RIZKY PASYA HIDAYAT

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizky Pasya Hidayat

NIM : 1702517024

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUKALAPAK (Studi Kasus Pada Siswa SMA Sederajat di Jakarta Pusat)** beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkatan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2021



RIZKY PASYA HIDAYAT

KATA PENGATAR

Segala Puji dan syukur dipanjatkan pada Allah SWT, Tuhan yang maha pengasih dan maha penyayang dan selawat yang selalu tercurah untuk Nabi Muhammad SAW. Berkat rahmat dan petunjuknya dari Allah SWT peneliti dapat diberikan kekuatan, kesehatan, kemudahan, dan kesempatan. Terimakasih kepada Orang Tua peneliti yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini tepat waktu yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan Bukalapak (Studi Kasus Pada Siswa SMA Sederajat di Jakarta Pusat) Karya ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dengan terselesaikannya penelitian Karya Ilmiah, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta..
2. Dra. Sholikhah, MM. Selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.
3. Shandy Aditya, BIB MPBS selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu praktikan dalam proses penulisan Karya Ilmiah
4. Seluruh teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan kepada peneliti.

5. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner yang diberikan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Selain itu peneliti tentu menyadari bahwa dari penelitian ini didalamnya masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca supaya kedepannya laporan ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Demikian karya ilmiah ini dibuat dengan sebaik-baiknya oleh peneliti. Semoga karya ilmiah ini memuat beragam informasi yang dapat bermanfaat. Dalam karya ilmiah ini peneliti menyadari adanya kekurangan. Oleh sebab itu, peneliti berharap mendapatkan kritik dan saran untuk memperbaiki karya ilmiah ini.

Jakarta Pusat, 24 Desember 2020

Peneliti

