

**PENGARUH KUALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP MINAT BELI KEMBALI PRODUK MAKANAN  
CEPAT SAJI DI JABODETABEK**

**DIVA AFDILLAH**

**1702519048**



**Karya Ilmiah ini disusun 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  
2022**

**THE INFLUENCE OF QUALITY AND CUSTOMER  
SATISFACTION ON FAST FOOD PRODUCT PURCHASE  
INTEREST**

**DIVA AFDILLAH**

**1702519048**



**This Scientific Work Report was prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an Associate Expert degree in Marketing Management DIII Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta.**

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM FACULTY OF  
ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**2022**

## ABSTRAK

**Diva Afdillah. 1702519048 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Kembali Produk Makanan Cepat Saji. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Kembali Makanan Cepat Saji di Jabodetabek. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan instrumen kuesioner pada Pelanggan Makanan Cepat Saji. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Pengolahan data diolah dengan menggunakan SPSS versi 24.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa adanya pengaruh variabel Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Kembali Makanan Cepat Saji. Dengan hasil dari koefisien determinasi (*R Square*) 0,525.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Kembali, Kualitas Pelayanan, Makanan Cepat Saji,

## ABSTRACT

**Diva Afdillah. 1702519048 The Influence of Service Quality and Customer Satisfaction on Interest in Buying Back Fast Food Products. DIII Marketing Management Study Program. DIII Marketing Management Study Program, Faculty of Economics. State University of Jakarta.**



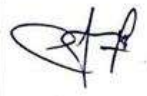

*This scientific paper aims to find out about the Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Fast Food Repurchase Intentions in Jabodetabek. The method used in this study is a survey method using a questionnaire instrument on Fast Food Customers. The data analysis method used is descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. Data processing is processed using SPSS version 24.*

*From the results of this study, it can be seen that the influence of the quality variable, the influence of service quality on the purchase intention of subway products, is mediated by customer satisfaction. With the results of the coefficient of determination (R Square) 0.525.*

*Keyword: Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Service Quality, Fast Food*

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 <b>Prof. Dr. Ari Santono, S.E., M.Pd</b> NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b><u>Dra. Sholikhah, MM.</u></b> NIP. 196206231990032001 (Ketua Penguji)		22 Agustus 2022
2.	<b><u>Agung Kresnamurti Rivai Prabumenang, ST, M.M. NIP.</u></b> 197404162006041001 (Penguji Ahli)		22 Agustus 2022
3.	<b><u>Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., MSM</u></b> NIP. 199308272020122024 (Pembimbing)		22 Agustus 2022
Nama : Diva Afdillah No. Registrasi : 1702519048 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 15 Agustus 2022			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- diketik rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

# LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
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 : Diva Afdillah  
NIM : 1702519048  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/ D3 Manajemen Pemasaran  
Alamat email : [afdillahdiva26@gmail.com](mailto:afdillahdiva26@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 (Karya Ilmiah)

yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
MINAT BELI KEMBALI MAKANAN CEPAT SAJI DI JABODETABEK

---

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, 29 Agustus 2022

Penulis

( Diva Afdillah )

# LEMBAR ORISINALITAS

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Afdillah  
NIM : 1702519048  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

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

Jakarta, 29 Agustus 2022

Yang Menyatakan,

  
Diva Afdillah

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Kembali Produk Subway Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan. Karya Ilmiah ini disusun bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapat gelar Ahli Madya. Terima kasih juga kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis selama penyusunan Karya Ilmiah.

Dalam pelaksanaan penyusunan Karya Ilmiah, penulis mendapatkan banyak manfaat dari segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di perkuliahan. Dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan oleh banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
2. Dra. Sholikhah, M. M. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Teman-teman mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran B 2019, yang telah



memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.

5. Rekan-rekan lain yang tidak dapat disebutkan penulis satu persatu yang telah membantu penulis secara langsung dan tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan Karya Ilmiah masih banyak kekurangan baik dari segi materi ataupun teknik penyajian. Untuk itu peraktikan mohon maaf atas kesalahan penulisan. Penulis juga mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar menjadi lebih baik lagi. Semoga Karya Ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 2 Maret 2022



Divia Afdillah