

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (Survei Pelanggan Mataharimall.com di Jabodetabek)**

**KEVIN RIAN RAVELLY  
8215132324**



**Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, PERCEIVED  
EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS TO REPURCHASE  
INTENTION (Mataharimall.com Customer Survey in Jabodetabek)***

**KEVIN RIAN RAVELLY  
8215132324**

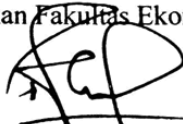


***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Economics on Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta***

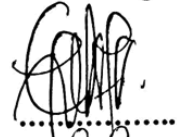
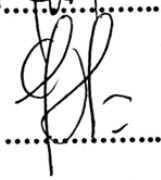
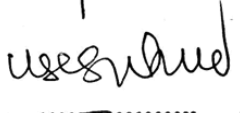
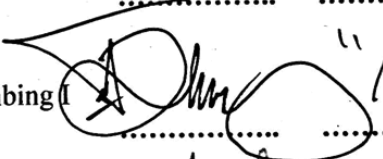
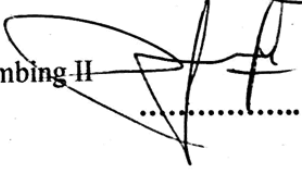
***STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2017***

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		1 / 8 17
2. <u>Ika Febrilia, SE, MM</u> NIP. 19870209 201504 2 001	Sekretaris		10 / 8 17
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		26 / 7 17
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		11 / 8 17
5. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		26 / 7 17
Tanggal Lulus			26 Juli 2017

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupapencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2017

Yang membuat pernyataan

METERAI  
TEMPEL

3DA81AEF15129339T

6000  
ENAM RIBURUPIAN

Kevin Kian Ravelly

No. Reg. 8215132324

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukoian kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo,SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Agung Kresnamurti Rivai P SE, MM selaku dosen pembimbing II
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1- Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
5. Para dosen dan seluruh karyawan / staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.
6. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayah tercinta Iriansyah dan Ibu tercinta Usni Elyati selaku orang tua peneliti, serta Adik yang tersayang, Gilang Aulia Ravelli yang telah mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Velika Mustika yang selalu memberikan peneliti semangat, motivasi, serta penghibur peneliti saat sedang mengalami kesulitan dalam penelitian ini.
8. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Halimah Assyadiyah, Ersilia Cesaria, Maudy Astri, Indah Permatasari, Rika Imelda, Elsyana Purnamasari, Nina Nur Azizah, Muhammad Fichy, Rahmat, M Rafii Rasyid, Harjuna Dwi Pangudi yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat yang sudah peneliti anggap sebagai keluarga. Keluarga “ber-15” yang selalu memberikan dorongan agar peneliti terus bersemangat dalam penulisan skripsi serta menjadi sahabat yang baik. Terutama peneliti ingin berterima kasih kepada Firda Mufidah yang selalu menjadikan rumahnya sebagai fasilitas bagi tema-teman yang ingin mengerjakan skripsi.
10. Teman-teman kelas Manajemen B 2013 yang sama-sama berjuang belajar dan memberikan banyak pengalaman dan kenangan dari semester awal sampai semester akhir serta memberikan dukungan kepada peneliti.
11. Teman-teman konsentrasi Pemasaran angkatan 2013 yang sama-sama berjuang dan memberikan informasi kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2017

Kevin Rian Ravelly