

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *CUSTOMER EXPERIENCE*
TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN BOLT!**

(Survei pada Pengunjung Mall Ambassador ITC Kuningan Jakarta)

DEA CARLA NOGATI

8215092880



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER
EXPERIENCE TOWARD CUSTOMER REPURCHASE
INTENTION OF BOLT**

(Survey at Ambassador ITC Mall Kuningan Jakarta)

DEA CARLA NOGATI

8215092880



Skripsi is Writen as Part of Bachelor Degrees in Economics Accomplishment

***STUDY PROGRAM OF SI MANAGEMENT
CONCENTRATION IN MARKETING
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015***

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



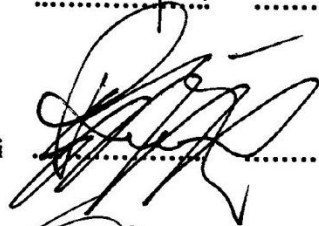
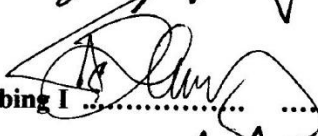
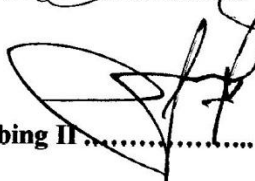
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP: 19720506 200604 1 002	Ketua	
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 19630119 199203 2 001	Sekretaris	
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli	
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 19720617 199903 1 001	Pembimbing I	
5. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, MM</u> NIP: 19740416 200604 1 001	Pembimbing II	

Tanggal Lulus : 13 Januari 2016

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Carla Nogati.....
No. Registrasi : 8215092880.....
Jenjang : S1.....
Program Studi : S1 Manajemen.....
Jurusan : Manajemen.....
Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan selama menjadi mahasiswa FE UNJ.
2. Telah menempuh seluruh matakuliah yang ditetapkan oleh Program Studi.
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan yang ditetapkan FE UNJ.
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Februari 2016.....

Yang membuat pernyataan,


Dea Carla Nogati.....

No. Reg: 8215092880



ABSTRAK

Dea Carla Nogati. Pengaruh Citra Merek dan *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Ulang pelanggan pada produk Bolt. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. 2015.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui deskripsi mengenai citra merek, *customer experience*, dan minat beli ulang produk Bolt. 2) menguji pengaruh citra merek terhadap minat beli ulang produk Bolt. 3) menguji pengaruh *customer experience* terhadap minat beli ulang produk Bolt. 4) menguji citra merek dan *customer experience* secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat beli ulang produk Bolt. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung mall ambassador ITC kuningan jakarta yang pernah menggunakan produk Bolt. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 180 responden. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan eksplanatori dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 22. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang signifikan dari citra merek terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan *R square* sebesar 38,1%. 2) adanya pengaruh yang signifikan dari *customer experience* terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan *R square* sebesar 25,4%. 3) citra merek dan *customer experience* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, *F*hitung sebesar 78,683 dan *R square* sebesar 47,1%.

Kata kunci: Citra Merek, *Customer Experience*, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

Dea Carla Nogati. *The Influence Of Brand Image And Customer Experience Toward Consumer Repurchase Intention Of Bolt*. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Over the Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.2015.

The purposes of this reserach are: 1) to know determine the description of the brand image, customer experience, and repurchase intention. 2) test the influence of brand image toward repurchase intention of Bolt. 3) test the influence of customer experience toward repurchase intention of Bolt. 4) test the influence of brand image and customer experience toward together repurchase intention of Bolt. Sampels in this research is visitors itc kuningan mall jakarta who had used Bolt. The number of sample in this research are 180 respondent. This research uses descriptive and explanatory research with multiple regression analysis technique, and a data anlysis tools uses SPSS version 22. The results of examine hypotesis shows: 1) there is significant influence from brand image to repurchase intention with the significantly value of 0,000 and R square 38,1%. 2) there is significant influence from customer experience to repurchase intention with the significantly value of 0,000 and R square 25,4%. 3) there is significant influence from brand image and customer experience to repurchase intention with the significantly value of 0,000, Fhitung 78,683 and R square 47,1%.

Keywords: Brand Image, Customer Experience, Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Citra Merek Dan *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Pada Produk Bolt”** sebagai syarat kelulusan Program Studi Strata Satu Manajemen.

Keberhasilan dalam penyusunan Skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak, karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo S.E., M.Si selaku dosen pembimbing pertama peneliti selama menyelesaikan Skripsi ini..
2. Agung Kresnamurti R. P, ST, MM selaku dosen pembimbing kedua peneliti selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Drs. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi Strata Satu Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
6. Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM dan Dra. Basrah Saidani M.Si yang telah menguji dan memberikan saran akan perbaikan skripsi ini.
7. Para dosen dan seluruh civitas akademik Universitas Negeri Jakarta atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.

8. Ayah dan ibunda, serta keluarga tercinta peneliti yang telah memberikan bantuan moral, materi, maupun spiritual kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Para Sahabat tercinta peneliti Desty, Fenny, Cacang, Yudha, dan Satria yang selalu siap sedia memberikan semangat dan bantuan moril serta spiritual bagi peneliti.
10. Teman-teman mahasiswa program studi Strata Satu Manajemen Universitas Negeri Jakarta terutama Gesit Mardikobudi, Ananda M. Khatam, Adhitya Afrizal, Tauchid Aminuddin, M. Rico, Ferdy, Adinda Rahmadewi, Rita Tambunan dan Julia Sartika Dewi yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi dalam penulisan Skripsi ini.

Peneliti menyadari atas berbagai kekurangan dalam Skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, September 2015

Peneliti