

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT  
BELI ULANG PADA *CLEAN COLLECTIVE*  
(Studi Kasus Pada *Clean Collective* Bogor)**

**WILDAN IHSAN  
8223155007**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

***THE INFLUENCES OF CONSUMER SATISFACTION ON  
REPEAT PURCHASE INTENTION CLEAN COLLECTIVE  
(a case of studi on Clean Collective Bogor )***

Wildan Ihsan  
8223155007



***The Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements Associate  
Expert Getting By Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT DIII  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2018***

## ABSTRAK

**Wildan Ihsan, 2018, 8223155007, Judul Karya Ilmiah “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Clean Collective Bogor( Studi Kasus Pada Clean Collective Bogor) Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kepuasan pelanggan pada minat beli ulang pada Clean Collective. Menggunakan pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan kuesioner.

Data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer yang di dikumpulkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah melakukan pencucian di Clean Collective lebih dari 2 kali. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Metode pengolahan data menggunakan metode Regresi linier Sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *R Square* sebesar 0,592 (59,2%) sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara untuk menarik minat beli masyarakat secara berulang menggunakan jasa tersebut.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang, Regresi Linier Sederhana.

### **ABSTRACT**

**Wildan Ihsan, 2018, 8223155007, title of the research “The Influence of Constumer Satisfaction on Repeat Purchase Intention of Clean Collective Bogor (a case of studi on Clean Collective Bogor)”**. DIII Marketing Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

*This research is analyze the influence of customer satisfication on repeat purchase intention. The method usses data collection through book study and quetionnaire.*

*The data which is used in this research is primary data, collecting from spreading one hundred questionnaires was do washing on Clean Collection more two times. This research use random sampling and simple regression in cultivating data. From the result of research known customer satisfaction to repeat purchase intenton. Which is showing by value of R Square is 0.592 (59.2%), while 40,8% is influence by other factors. In this research also known that customer satsifaction have positive and significant influence to repeat purchase intention. Customer satisfaction is a way to make people attracted buying intention to buying that product*

*Keyword: Customer satisfaction, Repeat purchase intention, and simple regression analysis*



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED  
CERTIFICATE NO  
IAS/INA/3640

SURAT PERSETUJUAN SIDANG KI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

- 1. Nama : Agung kresnumurdi Rivali
- 2. NIP : 19740416 2006041001
- 3. Tanda tangan :

Memberikan Persetujuan kepada Mahasiswa dibawah ini :

- 1. Nama : Wildan Ihsan
- 2. No. Registrasi : 0223155007
- 3. Program Studi : D3 Manajemen pemasaran
- 4. Judul : pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada Clean Collective

Untuk Mengikuti/Tidak mengikuti\* Sidang KI pada tanggal.....

Mengetahui  
Koordinator Prodi D3 Manajemen Pemasaran FE UNJ

Jakarta, 6 Agustus 2018  
Mahasiswa Ybs,

Dra. Sholikhah, MM  
NIP. 19620623 199003 2 001

Wildan Ihsan  
No.Reg : 0223155007

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus.

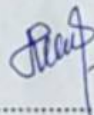
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama Tanda Tangan Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Sholikhah, M.M

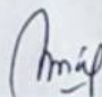
NIP. 196206231990032001



Penguji Ahli

Dra. Umi Mardiyati, M.Si

NIP. 195702211985032002



Dosen Pembimbing

Agung Kresnamurti Rivai ST. M.M .....

NIP. 197404162006041001

.....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum 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 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, 26 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Widhan Ihsan

No. Reg. 8223155007

