

**PENGARUH FITUR GOPAY TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI GOJEK
(Survei Pada Pengunjung Mall@One Belpark, Jakarta Selatan)**

ADI RAHARJO

8223165003



**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
2019**

***THE INFLUENCE OF GOPAY FEATURE ON CUSTOMER
LOYALTY IN USED OF GOJEK APPLICATION (Suvey on Visitors
Mall@One belpark, South Jakarta)***

ADI RAHARJO

8223165003



*The Scientific Paper arranged to meet one of requirements to get title of the
Experts Associate at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta*

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

Adi Raharjo, 2019; Pengaruh Fitur GOPAY Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Aplikasi GOJEK. (Survei Pada Pengunjung Mall@One Belpark, Jakarta Selatan). Karya Ilmiah, Jakarta: Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fitur produk terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan aplikasi GOJEK. Besarnya sampel adalah 96 responden yang pernah menggunakan fitur produk gojek yaitu GoPay. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dalam penggunaan aplikasi GOJEK terbukti dari hasil R^2 koefisien determinasinya adalah 0,382 yang berarti 38,2% variasi pada variabel dependen loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen fitur produk. Sedangkan sisanya 61,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Kata kunci : Fitur Produk, Loyalitas Pelanggan, Analisis Regresi Linier Sederhana

ABSTRACT

Adi Raharjo, 2019; The Influence of GOPAY Feature On Customer Loyalty in Used Of GOJEK Application. (Survey on Mall @ One Belpark Visitors, South Jakarta). Scientific Work, Jakarta: DIII Marketing Management Study Program. Management major. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta

The purpose of this research is to analyze the effect of the feature product on customer loyalty in the use of GOJEK application. The sample size is 96 respondents who have used the product feature GOJEK that is GoPay. Simple linear regression analysis is used to test the hypothesis. . The results showed that product feature has an influence on customer loyalty in used of gojek application, proven from the results of R^2 the coefficient of determination is 0.382 which means that 38,2% variation in the dependent variable customer loyalty can be explained by variations in the independent variable product feature. While the remaining 61,8% is influenced by other variables.

Keywords: Product Feature, Customer Loyalty, Simple Linear Regression

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M. Bus.
NIP.196712071992031001

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji

Dra. Sholikhah, M.M
NIP. 196206231990032001



20 Agustus 2019

Penguji Ahli

Shandy Aditya, BIB., M.PBS
NIP. 198404082019031003



16 Agustus 2019

Dosen Pembimbing

M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.BA.
NIP. 197201252002121002



21 Agustus 2019

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, 20 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Adi Raharjo
NIM. 8223165003

KATA PENGANTAR

Peneliti memanjatkan syukur kehadirat Allah SWT atas karunia-Nya sehingga Karya Ilmiah dengan judul **“Pengaruh Fitur GoPay Terhadap Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Aplikasi GOJEK)”** dapat diselesaikan.

Karya ilmiah ini disusun sebagai syarat memperoleh Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan karya ilmiah ini dibantu oleh berbagai pihak sehingga peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus. yang menjabat sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sholikhah, M.M. yang menjabat sebagai Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Negeri Jakarta.
3. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. yang menjabat sebagai dosen pembimbing Karya Ilmiah.
4. Dosen Program Studi DIII Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Rekan–rekan mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga peneliti menerima kritik yang membangun dari pembaca sekalian.

Jakarta, 16 Agustus 2019

Peneliti