

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI TIX ID**

**FAKHRAN ZULKARAMI
8223164932**



**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
2019**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON USER
LOYALTY TIX ID APPLICATION***

**FAKHRAN ZULKARAMI
8223164932**



*This Scientific Paper arranged to meet one of the requirements to get the 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

Fakhran Zulkarami, 2019, 8223164932, judul karya ilmiah “Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi TIX ID”. Program Studi Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna aplikasi TIX ID. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi TIX ID. Sampel dalam penelitian ini adalah 110 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Purposive sampling teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pengguna Aplikasi TIX ID, terbukti dari hasil 2 koefisien determinasinya adalah 0,344 yang berarti 34,4% variasi pada variabel dependen loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 65,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pengguna, Analisis Regresi Linear Sederhana

ABSTRACT

Fakhran Zulkarami, 2019, 8223164932, title of the research work "The Influence of Customer Satisfaction on User Loyalty of TIX ID Applications". Study Program DII Marketing Management. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.

This research aims to determine the effect of customer satisfaction on the loyalty of TIX ID application users. The population in this study were all TIX ID application users. The sample in this study was 110 respondents, the sampling technique used purposive sampling. Purposive sampling techniques for determining samples with certain considerations. The results showed that customer satisfaction has an influence on the loyalty of users of TIX ID Applications, as evidenced from the results of the 2 determination coefficients is 0.344 which means that 34.4% of the variation in the dependent variable customer loyalty can be explained by variations in independent variable customer satisfaction. While the remaining 65.6% is influenced by other variables.

Keywords: Customer Satisfaction, User Loyalty, Simple Linear Regression Analysis

LEMBAR PENGESAHAN




Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Jakarta



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

NIP.196712071992031001

Nama Ketua Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
<u>M. Edo Suryawan Siregar, S.E., MBA</u> NIP. 197201252002121002		21-08-2019
Penguji Ahli		
<u>Christian Wiradendi Wolor, SE, MM</u> NIP. 199110182019031014		20-08-2019
Dosen Pembimbing		
<u>Shandy Aditya BIB., MPBS,</u> NIP. 198404082019031003		21-08-2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ahli madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 16 Agustus 2019

nyataan,

FAKHRAN ZULKARAMI

NIM. 8223164932

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya penulis diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah dengan judul Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi TIX ID.

Penyusunan karya ilmiah ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat guna mencapai gelar Ahli Madya di Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi. Yang telah membesarkan, mengurus, dan mendidik penulis hingga saat ini serta memberikan semangat dan doa tiada henti – hentinya kepada penulis. Serta pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini terutama pada:

1. Shandy Aditya BIB., MBPS, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam proses penulisan karya ilmiah ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, M.M, selaku koordinator program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Univeritas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk di bangku perkuliahan.

5. Seluruh kerabat dan teman – teman DIII Manajemen Pemasaran kelas B 2016 yang ikut membantu penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 30 Juli 2019

Penulis