

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA JASA LAYANAN *GOFOOD***

*(Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Jakarta)*

ADAM MUQIT RINALDI

1702517012



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan**

**Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi
Universtas Negeri Jakarta**

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

2020

***THE INFLUENCE OF SATISFACTION ON REPURCHASE
INTENTION ON GOFOOD SERVICES
(Case Study On Faculty Of Economic Student, State Univerity Of
Jakarta)***

**ADAM MUQIT RINALDI
1702517012**



***This Scientific Work was written to fulfill one of the requirements
get an Associate Degree at the Faculty of Economics, State
University of Jakarta***

***Diploma Marketing Management
Faculty of Economics
State University of Jakarta
2020***

ABSTRAK

Adam Muqit Rinaldi. 17025127012. Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Layanan. Pada layanan GOFOOD (Studi kasus Pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui: 1) Deskripsi kepuasan dan minat beli ulang pelanggan, 2) Pengaruh kepuasan terhadap minat beli ulang pelanggan pada jasa pelayanan GO-FOOD. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/i S1 dan D3 Fakultas Ekonomi yang menggunakan fitur GO-FOOD dalam aplikasi GO-JEK . Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden dengan syarat pernah menggunakan layanan GO-FOOD minimal 2 kali dalam sebulan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linier sederhana, dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS Statistic untuk mengolah data.

Kata kunci: Kepuasan, Minat Beli Ulang, Pelayanan Jasa

ABSTRACT

Adam Muqit Rinaldi. 1702517012. The Influence of Costumer Satisfaction on Repurchase Intention on GOFOOD Services (Case Study on Faculty Economics Students. State University of Jakarta)

This study aims to determine: 1) Description of customer satisfaction on repurchase interest on GO-FOOD services. The population of research were students S1 and D3 of the Faculty Economics State University of Jakarta who uses GO-FOOD services on GO-JEK at least 2 times a month. The method in this study use descriptive analysis. The data analysis techniques used the instrument test, classical assumption test, simple linear regression and hypothesis used SPSS Statistic for data processing.

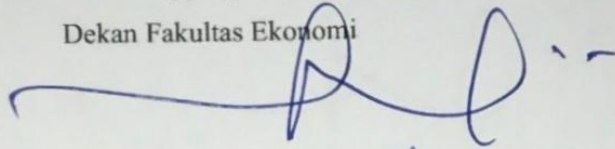
Keyword : Satisfaction, Repurchase Intention, Services

LEMBAR PENGESAHAN

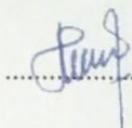

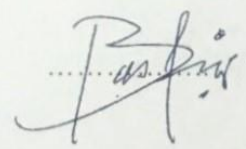
LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No.	Nama	Tanda tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Sholikhah, M.M</u> NIP. 196206231990032001 (Ketua Sidang)		31 Agustus 2020
2.	<u>Shandy Aditya, BIB, M N, PBS</u> NIP. 1198404082019031003 (Penguji Ahli)		28 Agustus 2020
3.	<u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001 (Dosen Pembimbing)		31 Agustus 2020

Nama : Adam Muqit Rinaldi
No. Registrasi : 1702517012
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Tanggal Lulus : 14 Agustus 2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 dikemudian 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 Agustus 2020



Yang membuat pernyataan,

Adam Muqit Rinaldi

NIM. 1702517012

PERNYATAAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adam Muqit Rinaldi
NIM : 1702517012
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Negeri Jakarta**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Jasa Layanan GoFood (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Negeri Jakarta** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkatan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Adam Muqit Rinaldi

KATA PENGANTAR

Puji sukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan saya berkat dan karunia Nya kepada peneliti sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Karya Ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Jasa Layanan GoFood”** dengan baik dan lancar.

Dalam Pembuatan Karya Ilmiah ini praktikan mendapatkan bimbingan, saran-saran dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua yang selalu memberikan doa serta dukungannya kepada peneliti
2. Dr. Ari Saptono, SE.,Mpd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Solikhah, MM, Selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Basrah Saidani M.Spd, Selaku dosen pembimbing peneliti.
5. Teman yang senantiasa selalu memberikan saran untuk peneliti, Muhammad Ramliansah.
6. Seluruh teman-teman D3 Manajemen Pemasaran A 2017
7. Mas Pendi selaku administrasi manajemen
8. Seluruh responden yang sudah bersedia untuk mengisi kuesioner yang peneliti berikan.

Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini peneliti menyadari bahwasanya Karya Ilmiah yang telah peneliti buat ini masih banyak yang kurang dan jauh dari kata sempurna, maka peneliti mengharapkan kritik dan sarannya.

Jakarta, 10 Agustus 2020

Peneliti

