

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN *E-COMMERCE* BUKALAPAK
(STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA)**

**BONDAN ARETHUSA
1702517043**



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION ON
BUKALAPAK E-COMMERCE CUSTOMER LOYALTY (STUDY
ON COLLEGE STUDENT FROM FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA)***

**BONDAN ARETHUSA
1702517043**



***This Scientific Work arranged to meet one of the requirements to get the tittle of
the Experts Associate at Faculty of Economics State Universitas Negeri
Jakarta.***

***MARKETING MANAGEMENT DIII STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020***

ABSTRAK

Bondan Arethusa, 2020; 1702517043; Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Commerce* Bukalapak (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta).

Penulisan ini bertujuan untuk: 1) Memahami deskripsi kepuasan pelanggan pada *E-Commerce* Bukalapak. 2) Memahami deskripsi loyalitas pelanggan pada *E-Commerce* Bukalapak. 3) Memahami bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Bukalapak. Dalam penulisan ini digunakan metode pengumpulan data yang digunakan adalah hasil penyebaran kuesioner pada total 150 responden yang pernah membeli lewat aplikasi atau *website* Bukalapak. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Subjek penulisan ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bukalapak. Ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 0.414 atau dapat diartikan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh 41.4 % terhadap loyalitas pelanggan Bukalapak.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, *E-Commerce*

ABSTRACT

Bondan Arethusia, 2020; 1702517043; The Influence of Customer Satisfaction on Bukalapak E-Commerce Customer Loyalty (Study on College Student from Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta).

This writing intends to: 1) Understand the description of the customer satisfaction on Bukalapak E-Commerce. 2) Understand the description of the customer loyalty on Bukalapak E-Commerce. 3) Understand on how the customer satisfaction affects Bukalapak's customer loyalty. In this paper, data is collected by distributing questionnaires to a total of 150 respondents who have purchased through the Bukalapak application or website. The analytical method used is simple regression analysis. The subjects of this writing are students of the Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta.

The results of this study indicate that customer satisfaction has an influence on customer loyalty at Bukalapak. Shown by the coefficient of determination of 0.414 or it can be interpreted that customer satisfaction has a 41.4% influence on Bukalapak's customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, E-Commerce

Lembar Persetujuan Proposal Karya Ilmiah

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
DIPERSYARATKAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL KARYA ILMIAH**

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing



Dra. Sholikhah. M.M.

NIP : 196206231990032001

04 Agustus 2020



Shandy Aditya. BJB. MPBS.

NIP : 198404082019031003

03 Agustus 2020

Nama : Bondan Arethusa

No. Registrasi : 1702517043

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

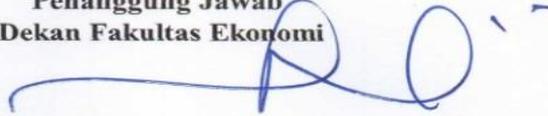
Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- Dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

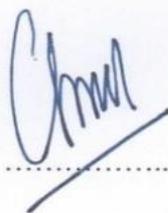
Lembar Pengesahan Karya Ilmiah

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
	Ketua Sidang		
1.	<u>M. Edo S. Siregar, S.E., M.B.A.</u> NIP. 197201252002121002		26 Agustus 2020
	Penguji Ahli		
2.	<u>Dr. Christian Wiradendi Wolor, S.E., M.M</u> NIP. 199110182019031014		22 Agustus 2020
	Dosen Pembimbing		
3.	<u>Shandy Aditya, BIB., MBPS.</u> NIP. 198404082019031003		21 Agustus 2020
Nama : Bondan Arethusa No. Registrasi : 1702517043 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 10 Agustus 2020			

Catatan: - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- Dibuat rangkap Lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bondan Arethusa

NIM : 1702517043

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Tahun Ajaran : 2017

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Commerce* Bukalapak (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)”** ini adalah benar - benar karya ilmiah saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan dengan cara - cara yang tidak sesuai dengan pedoman dan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas penyalahgunaan ataupun tindakan yang tidak sesuai dengan etika akademik dalam karya ilmiah saya ini, atau terdapat klaim terhadap keaslian karya ilmiah saya ini.

Jakarta, 26 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Bondan Arethusa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga, beserta para sahabatnya. Rasa syukur juga penulis curahkan atas terselesaikannya penulisan karya ilmiah ini yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Commerce* Bukalapak (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta). Tentunya dalam penulisan karya ilmiah ini banyak kendala yang dihadapi oleh penulis, namun berkat bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak yaitu seluruh anggota keluarga terutama orang tua, serta dosen pembimbing, maupun teman-teman, dan orang terdekat akhirnya penulis dapat terus termotivasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dra. Sholikhah, M.M., selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Shandy Aditya, BIB., MPBS., selaku dosen pembimbing.

4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama penulis berada di bangku perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada karya ilmiah ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis, kampus, dan para pembaca.

Jakarta, 26 Agustus 2020

Penulis