

**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 DIII 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 title 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, BIB., 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



KEMENTERIAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bondan Arethusia

NIM : 1702517043

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/D3 Manajemen Pemasaran

Alamat email : arethusabondan@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (Tugas Akhir/Karya Ilmiah)
yang berjudul:

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan *E-Commerce* Bukalapak (Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 5 Sep 2020,
Penulis


(**Bondan Arethusia**)
nama dan tanda tangan

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 terselesainya 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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
A. Latar Belakang Masalah	14
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penulisan Hasil Penelitian	18
D. Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI	20
A. Kajian Teoritis	20
1. Loyalitas Pelanggan	20
2. Kepuasan Pelanggan	23
3. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	25
4. Penelitian Terdahulu	26
B. Kerangka Berpikir	29
C. Metodologi Penelitian	32
1. Tempat dan Waktu	32
2. Metodologi Penelitian	32
BAB III PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Kasus	46
B. Analisis Kasus	46
1. Deskripsi Data	46

2. Hasil Analisis Data	52
C. Pembahasan Kasus	83
BAB IV KESIMPULAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95
Lampiran 1 Kuesioner	95
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Variabel X dan Y	101
Lampiran 3 Seluruh Perhitungan SPSS 26	103



DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Data Pengunjung <i>E-Marketplace</i> 2019	15
Gambar II.1	Kerangka Berpikir Hipotesis 1	32
Gambar III.1	<i>Chart</i> Persentase Jenis Kelamin	48
Gambar III.2	Persentase Diagram Lingkar Prodi	49
Gambar III.3	Diagram Persentase Angkatan	51
Gambar III.4	Uji Normalitas Plot	78

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel II.2	Operasional Variabel	36
Tabel III.1	Jenis Kelamin Responden	48
Tabel III.2	Responden berdasarkan Prodi	49
Tabel III.3	Responden berdasarkan Angkatan	51
Tabel III.4	Hasil Validasi 30 Responden	53
Tabel III.5	Uji Reliabilitas Variabel X Y	54
Tabel III.6	Analisis Statistik Deskriptif V.X	55
Tabel III.7	Analisis Statistik Deskriptif V.Y	73
Tabel III.8	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	79
Tabel III.9	Uji Linearitas	80
Tabel III.10	Koefisien Regresi Linear Sederhana	81
Tabel III.11	Hasil Uji Hipotesis	82
Tabel III.12	Tabel Koefisien Determinasi	83

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	95
Lampiran 2	Data responden X dan Y	101
Lampiran 3	Seluruh Perhitungan SPSS 26	103

