

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT MEMBELI
KEMBALI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PELANGGAN OLI MOTOR YAMALUBE DI JAKARTA TIMUR**

TEGUH HERMAWAN

1707617005



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

***THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AND
REPURCHASE INTENTION ON CUSTOMER LOYALTY ON
YAMALUBE MOTOR OIL CUSTOMERS IN EAST JAKARTA***

TEGUH HERMAWAN

1707617005



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

***This Scrip is Written as One of The Requirements to Obtaining a
Bachelor of Education at Faculty of Economics
State University of Jakarta***

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Dr. Ari Saptano, S.E., M.Pd NIP. 197207152001121001			
			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corey Yohana, M.M NIP. 195909181985032011 (Ketua)		05 Agustus 2021
2	Dra. Basrah Saidani, M.Si NIP 196301191992032001 (Penguji 1)		19 Agustus 2021
3	Ryva Parlyna, M.B.A NIP 197701112008122003 (Penguji 2)		04 Agustus 2021
4	Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si NIP 196610302000121001 (Pembimbing 1)		13 Agustus 2021
5	Nadva Fadillah F, S.Pd., M.Pd NIP 199302202019032022 (Pembimbing 2)		04 Agustus 2021
Nama : Teguh Hermawan No. Registrasi : 1707617005 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 28 Juli 2021			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

LEMBAR PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894231
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 : Teguh Hernawan
NIM : 1707617005
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : teguhhermawann0@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 (.....)

yang berjudul :

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN NIAT MEMBELI KEMBALI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN OLI MOTOR YAMALUBE
DI JAKARTA TIMUR

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, 04 Agustus 2021

(Teguh Hernawan)

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah digunakan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi 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 sangsi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2021



Teguh Hermawan

ABSTRAK

TEGUH HERMAWAN. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Oli Motor Yamalube di Jakarta Timur. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2021.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali, Niat Membeli Kembali terhadap Kepuasan Pelanggan. Data yang diolah menggunakan metode survei dengan alat pengumpulan kuesioner dan tipe *Likert*, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* kepada 203 responden. Penelitian ini dilakukan di Jakarta Timur. Menggunakan dua analisis faktor yaitu EFA (*Exploratory Factor Analysis*) dan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*), menggunakan aplikasi SPSS serta SEM pada AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Loyalitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Loyalitas Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali, selain itu juga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Niat Membeli Kembali terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali

ABSTRAC

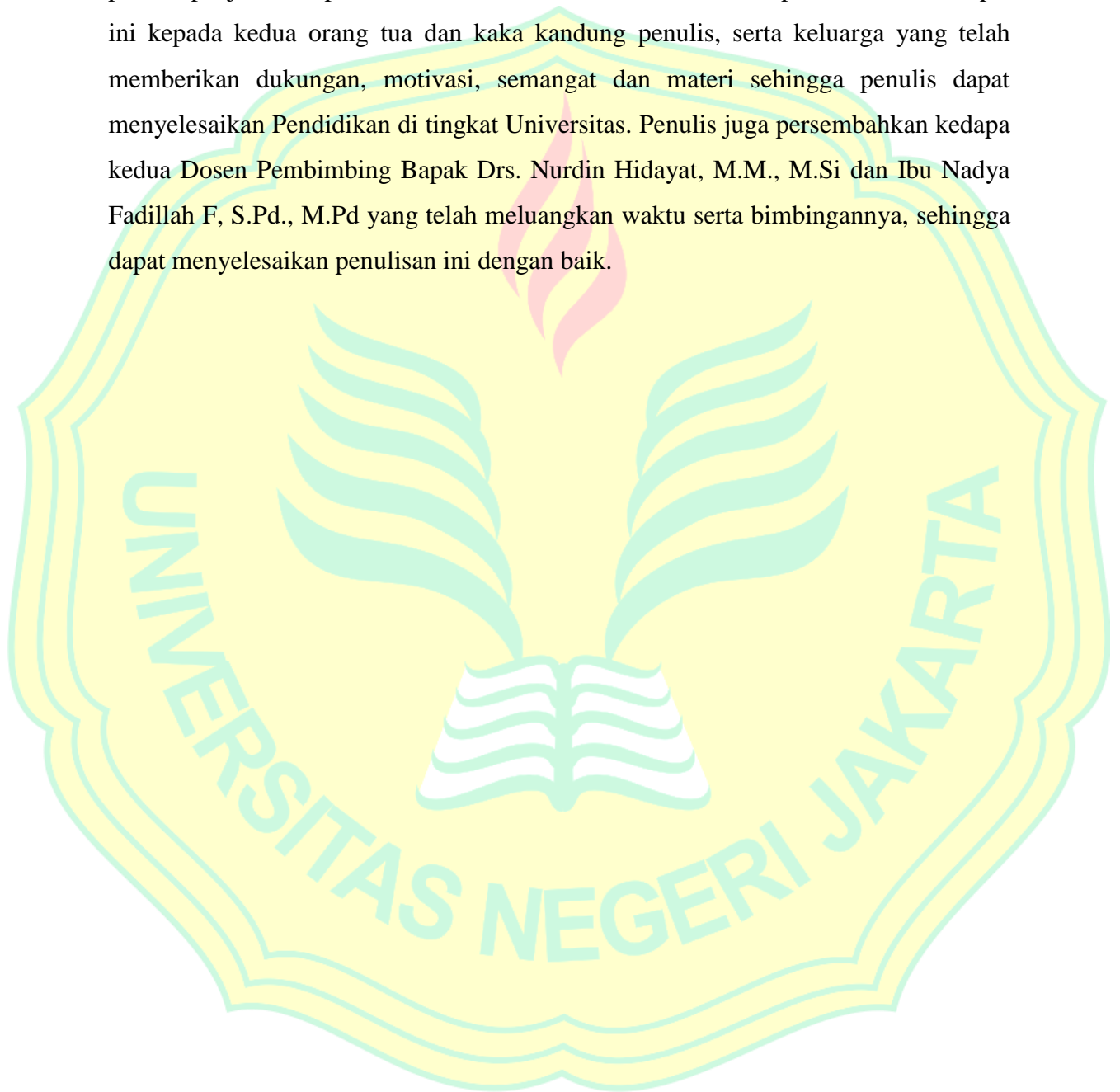
TEGUH HERMAWAN. *The Effect of Customer Satisfaction and Repurchase Intention on Customer Loyalty on Yamalube Motor Oil Customers in East Jakarta. Business Education Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2021.*

This study was to determine the effect of Customer Loyalty to Customer Satisfaction, Customer Loyalty to Repurchase Intention, Repurchase Intention to Customer Satisfaction. The data were processed using a survey method with a questionnaire collection tool and a Likert type, the sampling technique used was purposive sampling to 203 respondents. This research was conducted in East Jakarta. Using two factor analyzes, namely EFA (Exploratory Factor Analysis) and CFA (Confirmatory Factor Analysis), using SPSS and SEM applications on AMOS. The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between Customer Loyalty on Customer Satisfaction, there is a positive and significant influence between Customer Loyalty on Repurchase Intention, besides that there is also a positive and significant influence between Repurchase Intention on Customer Satisfaction.

Keyword : Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Repurchase Intention

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Segala puji serta rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Karena Berkat rahmat serta karunianya penulis dimudahkan dalam proses penelitian dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam tak lupa pula penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua dan kaka kandung penulis, serta keluarga yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan di tingkat Universitas. Penulis juga persembahkan kepada kedua Dosen Pembimbing Bapak Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si dan Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd yang telah meluangkan waktu serta bimbingannya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah membelikan kemudahan, kelancaran serta karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pelanggan Oli Motor Yamalube di Jakarta Timur”.

Skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih memiliki kekurangan dan skripsi ini mungkin tidak dapat rampung tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, evaluasi dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd selaku dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, evaluasi dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, M.B.A selaku dosen pembimbing akademik dan Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
4. Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen mata kuliah Metodologi Penelitian serta membantu dalam memecahkan masalah teknik pengolahan data saya pada YouTube Channelnya.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah membelikan ilmu dan pengetahuan.
6. Kedua orang tua tercinta saya, yaitu Umi Titin dan Bapak Ade Junaedi, serta kedua kakak saya Nopi Irawan dan Muhammad Muhdin yang selalu membantu dan mendukung saya.
7. Bibi tercinta saya Bibi Enok yang sudah ikhlas membantu serta memfasilitasi ruangan, wifi, dan makan serta adik sodara tercantik saya Azhita yang mendukung dan membantu saya, lalu Moizza yaitu kucing yang selalu menemani saya dalam penyusunan penelitian ini.

8. Teman-teman The Walie's Residence yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
9. Untuk keluarga Bima khususnya Ibunda Bima yang sudah memfasilitasi serta memberi makanan ketika dalam pengerjaan penelitian ini, lalu Bima, Andri, Faiz, Tezar, Albi, Abror, Malikah, Nofi, Risma, Vernanda yang sudah membantu memberikan evaluasi dan saran sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Teman-teman Universitas Negeri Jakarta khususnya Program Studi Pendidikan Bisnis 2017 yang telah membantu dalam proses penelitian ini.

Peneliti menyadari dalam penelitian ini masih memiliki kekurangan, dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2021



Teguh Hermawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PUBLIKASI	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRAC</i>	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pernyataan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Latar Belakang Teori	17
1. Deskripsi konseptual	17
B. Kerangka Teori dan Pengembangan hipotesis	26
1. Kerangka teori	26
2. Penelitian terdahulu	32
3. Perumusan hipotesis	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42

1.	Waktu Penelitian	42
2.	Tempat Penelitian	42
B.	Desain Penelitian	43
1.	Metode	43
C.	Populasi dan Sampel	43
1.	Populasi	43
2.	Sampel	43
D.	Pengembangan Instrumen	45
1.	Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	45
2.	Kepuasan Pelanggan (Variabel X ₁)	47
3.	Niat Membeli Kembali (X ₂)	49
4.	Skala Pengukuran	50
E.	Teknik Pengumpulan Data	51
F.	Teknik Analisis Data	51
1.	Analisis Deskriptif	51
2.	Uji Validitas	52
3.	Uji Reliabilitas	53
4.	Uji Hipotesis	54
5.	Pilot Study	57
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A.	Deskripsi Data	67
1.	Profil Responden	67
2.	Analisis Deskriptif	69
3.	Exploratory Factor Analysis	76
4.	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	83
5.	Fit Model	85

6. Pengujian Hipotesis	87
B. Pembahasan	90
1. Kepuasan Pelanggan dengan Niat Membeli Kembali	90
2. Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	90
3. Niat Membeli Kembali dengan Loyalitas Pelanggan.....	92
BAB V.....	93
PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Implikasi.....	94
1. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	95
2. Variabel Kepuasan Pelanggan (X1)	95
3. Variabel Niat Membeli Kembali (X2).....	95
C. Keterbatasan Penelitian	96
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	96
1. Oli Yamalube	96
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Minyak Pelumas Mesin Sepeda Motor 2021	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	32
Tabel 3. 1 Indikator Loyalitas Pelanggan.	46
Tabel 3. 2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 3. 3 Indikator Niat Membeli Kembali.....	49
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Likert.....	51
Tabel 3. 5 Nilai Factor Loading	53
Tabel 3. 6 Goodness of Fit Indices	56
Tabel 3. 7 Jenis Kelamin Pengguna Oli Yamalube.....	57
Tabel 3. 8 Usia Pengguna Oli Yamalube	57
Tabel 3. 9 Status Pekerjaan Pengguna Oli Yamalube.....	58
Tabel 3. 10 Kecamatan Pengguna Oli Yamalube	58
Tabel 3. 11 Hasil <i>MSA dan Bartlett's</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 3. 12 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	59
Tabel 3. 13 Hasil <i>Factor Loading dan Cronbach' Alpha</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 3. 14 Hasil <i>MSA dan Bartlett's</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 3. 15 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 3. 16 Hasil <i>Factor Loadings dan Cronbach' Alpha</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 3. 17 Hasil <i>MSA dan Barthlett's</i> Variabel Niat Membeli Kembali	63
Tabel 3. 18 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Niat Membeli Kembali.....	63
Tabel 3. 19 Hasil <i>Factor Loading dan Cronbach's Alpha</i> Variabel Niat Membeli Kembali.....	64
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Pengguna Oli Yamalube.....	67
Tabel 4. 2 Usia Pengguna Oli Yamalube	67
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan Pengguna Oli Yamalube.....	68
Tabel 4. 4 Kecamatan Pengguna Oli Yamalube	68
Tabel 4. 5 Statistika Deskriptif Variabel Loyakitas Pelanggan	69
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan 70	
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan72	

Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif Variabel Niat Membeli Kembali.....	74
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Niat Membeli Kembali	75
Tabel 4. 11 Hasil MSA dan <i>Bartlett's</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	76
Tabel 4. 12 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4. 13 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 4. 14 Hasil MSA dan <i>Bartlett's</i> Variabel.....	79
Tabel 4. 15 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel <i>Behavioral Intention</i>	79
Tabel 4. 16 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 4. 17 Hasil MSA dan <i>Bartlett's</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i>	81
Tabel 4. 18 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i>	81
Tabel 4. 19 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i>	82
Tabel 4. 20 Jumlah Indikator pada CFA	84
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian GOF <i>Full Model</i>	85
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian GOF Model <i>Fit</i>	86
Tabel 4. 23 <i>Regressioon Weight</i> : (<i>Group Number 1 – Default model</i>).....	87
Tabel 4. 24 <i>Standardized Regression Weights</i> : (<i>Group number 1-Default model</i>) ...	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Kendaraan Roda Empat atau Lebih	2
Gambar 1. 2 Data Penjualan Sepeda Motor	2
Gambar 1. 3 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia 2017	3
Gambar 1. 4 Top Brand Index Merek Minyak Pelumas Motor per Tahun.....	6
Gambar 1. 5 Tren Data Penjualan Motor Merek Yamaha di Indonesia.....	6
Gambar 1. 6 Hasil Survei Awal Berdasarkan Domisili Responden.....	8
Gambar 1. 7 Hasil Survei Awal Berdasarkan yang Pernah Membeli Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	9
Gambar 1. 8 Hasil Survei Awal Berdasarkan Faktor Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 1. 9 Survei Awal Berdasarkan Konsumen Merasa Puas Terhadap Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	11
Gambar 1. 10 Hasil Survei Awal Berdasarkan Niat Membeli Kembali pada Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	12
Gambar 1. 11 Hasil Survei Awal Berdasarkan Loyalitas Pelanggan Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	13
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 4. 1 <i>Output Confirmatory Factor Analysis Full Model</i>	84
Gambar 4. 2 <i>Output Confirmatory Factor Analysis Fit Model</i>	86
Gambar 4. 3 <i>Output Hasil Pengujian Analisis</i>	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi	103
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan SPP	104
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Skripsi	105
Lampiran 4 Survei Awal	106
Lampiran 5 Kuesioner Pilot Study	109
Lampiran 6 Jawaban Pernyataan Responden Pilot Study	120
Lampiran 7 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Uji Reliabilitas Pilot Study	124
Lampiran 8 Data Responden Pilot Study	130
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian Final	132
Lampiran 10 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Penelitian Final	142
Lampiran 11 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian	155
Lampiran 12 Hasil Uji Coba Reliabilitas Penelitian (Final)	160
Lampiran 13 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal	162
Lampiran 14 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit	164
Lampiran 15 Hasil Pengujian Hipotesis	168
Lampiran 16 Data Responden Final	172
Lampiran 17 Bukti Upload Jurnal	177