

**MENGANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN
DAN NIAT BELI ULANG PADA PRODUK MINUMAN "ICE
CREAM & TEA"**

AFIFAH AMELIA

1707619076



*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

2023

***ANALYZING THE INFLUENCE OF CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION ON "ICE
CREAM & TEA" BEVERAGE PRODUCTS***

AFIFAH AMELIA

1707619076



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

*This thesis is prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Education Degree at the Faculty of Economics State University of Jakarta*

BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2023

ABSTRAK

AFIFAH AMELIA. Menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Produk Minuman “*Ice Cream & Tea*”: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan dan niat beli ulang pada produk minuman *ice cream & tea*. Terdapat lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *product quality*, *viral marketing*, *perceived price*, *customer satisfaction*, dan *repurchase intention*. Penelitian ini dilakukan di Provinsi DKI Jakarta menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner secara *online* melalui *Microsoft form*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penduduk yang berdomisili di Provinsi DKI Jakarta, berusia minimal 17 tahun dan pernah melakukan pembelian produk Mixue Ice Cream & Tea dalam kurun waktu tiga bulan terakhir. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *purposive sampling*, dengan total 304 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *product quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*, *product quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *viral marketing* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*, *perceived price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *perceived price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention* dan *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*.

Kata Kunci: *product quality*, *viral marketing*, *perceived price*, *customer satisfaction*, *repurchase intention*

ABSTRACT






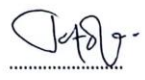
AFIFAH AMELIA. *Analyzing the Influence of Customer Satisfaction and Repurchase Intention on "Ice Cream & Tea" Beverage Products: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2023.*

This research aims to analyze the influence of customer satisfaction and repurchase intention on ice cream & tea beverage products. There are five variables used in this research, including product quality, viral marketing, perceived price, customer satisfaction, and repurchase intention. This research was conducted in DKI Jakarta Province using a survey method by distributing questionnaires online via Microsoft Form. The population used in this research are residents who live in the DKI Jakarta Province, are at least 17 years old, and have purchased Mixue Ice Cream & Tea products within the last three months. This research used a purposive sampling technique, with a total of 304 respondents. The data used in this research is quantitative and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) techniques. The research results show that product quality has a positive and significant influence on repurchase intention, product quality has a positive and significant influence on customer satisfaction, viral marketing does not have a significant influence on customer satisfaction, perceived price has a positive and significant influence on customer satisfaction, perceived price has a positive and significant influence on repurchase intention, and customer satisfaction has a positive and significant influence on repurchase intention.

Keywords: *product quality, viral marketing, perceived price, customer satisfaction, repurchase intention*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Muhammad Fawaiq, M.Ec.Dev. NIP. 198507232010121002 (Ketua Sidang)		3 Januari 2024
2	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 1)		4 Januari 2024
3	Annisa Lutfia, S.Pd., M.Pd NIP. 198802142022032001 (Penguji 2)		4 Januari 2024
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		3 Januari 2024
5	Terrylina Arvinta M. S.E., M.M NIP. 198103222023212013 (Pembimbing 2)		4 Januari 2024
Nama : Afifah Amelia No. Registrasi : 1707619076 Program Studi : S-1 Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 29 Desember 2023			

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

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah 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, 29 Desember 2023

Yang membuat pernyataan,



Afifah Amelia

No. Reg. 1707619076

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN 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 : Afifah Amelia
NIM : 1707619076
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Pendidikan Bisnis
Alamat email : afhamelia14@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 :

Menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Produk Minuman "Ice Cream & Tea"

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, 29 Desember 2023

Penulis

Afifah Amelia
No. Reg. 1707619076

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan sehat atas karunia-NYA penulis dapat menyelesaikan tugas akhir atau skripsi yang berjudul “Menganalisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang pada Produk Minuman “*Ice Cream & Tea*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis mendapatkan pengarahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan juga sebagai dosen pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dengan baik dan sabar, serta memberikan kritik, saran dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Terrylina Arvinta Monoarva, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd., selaku koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan motivasi yang bermanfaat.

5. Kedua orang tua yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, semangat dan memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat terdekat yaitu Farah Zahra, Dwita Shafira, Rafesho Squad, teman-teman organisasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
7. Teman-teman Prodi Pendidikan Bisnis 2019 yang selalu bersama-sama berjuang dan menyemangati satu sama lain.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesiner penelitian ini.

Dengan bantuan semua pihak yang telah disebutkan di atas, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Jakarta, 10 Desember 2023



Afifah Amelia

No. Reg. 1707619076

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	13

KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori Pendukung	13
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	33
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.2. Metode Penelitian.....	41
3.3. Populasi dan Sampel	44
3.4. Pengembangan Instrumen	46
3.5. Pengumpulan Data	50
3.6. Teknik Analisis Data	51
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Deskripsi Data Responden	56
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.3 Uji Kelayakan Model (CFA).....	78
4.4 Uji Hipotesis.....	81
4.5 Pembahasan	83
BAB V.....	92
PENUTUP.....	92

5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Implikasi.....	93
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....		100
DAFTAR LAMPIRAN.....		108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		161

