



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
HANASUI DI JABODETABEK**

SKRIPSI

Veronica Amarta Delcielo

2019021063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
HANASUI DI JABODETABEK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas
Pembangunan Jaya

Veronica Amarta Delcielo

2019021063

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN

2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK HANASUI DI JABODETABEK

Nama : Veronica Amarta Delcielo
NIM : 2019021063
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 9 Juni 2023

Menyetujui :

Pembimbing Utama



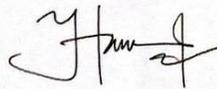
Mohamad Trio
Febriyantoro, S.E., M.M.

Pembimbing Pendamping



Dr. Mohamad Zein
Saleh S.H., M.M.

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,
M.Si. CPMA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

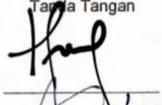
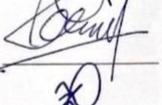
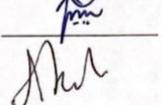
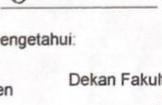
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK HANASUI DI JABODETABEK

SKRIPSI

Oleh:

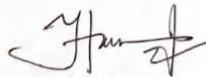
Veronica Amarta Delcielo
2019021063

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 14 Juni 2023

| | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|---|-----------|
| Pembimbing Utama <u>M. Trio Febriantoro, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0722.015 |  | 23/6/2023 |
| Pembimbing Pendamping <u>Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M.</u> NIP. 08.1022.026 |  | 21/6/2023 |
| Dosen Penguji 1 <u>Zulkifli, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0122.002 |  | 21/6-2023 |
| Dosen Penguji 2 <u>Fendi Saputra, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0120.003 |  | 22/6-2023 |

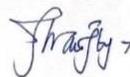
Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016
Tanggal: 2023

Dekan Fakultas Humaniora dan
Bisnis



Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal: 2023

SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN INFORMASI, MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER PUBLIKASI PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Veronica Amarta Delcielo

NIM : 2019021063

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK HANASUI DI JABODETABEK**"

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mesitnya.

Tangerang Selatan, Juni 2023



Nama : Veronica Amarta Delcielo

NIM : 2019021063

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktu nya. Skripsi dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK HANASUI DI JABODETABEK**” ini ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana S.M Strata Satu pada Program studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Leenawaty Limantara, Ph.D
3. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., PH.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan terhadap penulis.
6. Selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan terhadap penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan Namanya satu persatu, namun tidak mengurangi rasa hormat penulis karena telah memberikan banyak Ilmu dan mengajarkan banyak hal kepada penulis;
8. Keluarga Penulis terutama kedua Orang Tua, Kakak serta Adik penulis yang memberi masukan, dukungan, dan doa.
9. Seluruh sahabat dan juga teman penulis selama menjalani perkuliahan ini di Fakultas Humaniora dan Bisnis prodi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yakni Putri Nur Alifah, Ghina Zakiya Farhana, dan Rizka Nur Fajriana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 26 Januari 2023

Penulis