

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG JASA *MINDO ONLINE TRAINING*
PADA MINDO EDUCATION**

TUGAS AKHIR

APRILIA PUJAYANTI

223402516160



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG JASA *MINDO ONLINE TRAINING*
PADA MINDO EDUCATION**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR
APRILIA PUJAYANTI
223402516160



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

Nama : APRILIA PUJAYANTI

NPM : 223402516160

Tempat Tanggal Lahir : MAGETAN, 8 APRIL 2004

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Judul Tugas Akhir :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG *JASA MINDO ONLINE TRAINING* PADA MINDO
EDUCATION**

Dengan ini menyatakan bahwa :

Tugas akhir ini adalah hasil gagasan atau hasil penelitian penulis. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Universitas Nasional.

Jakarta, 3 Februari 2026

APRILIA PUJAYANTI

223402516160

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir; : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA MINDO ONLINE TRAINING PADA MINDO EDUCATION**

Nama : Aprilia Pujayanti

Nomor Pokok : 223402516160

Program Studi : Manajemen

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 3 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir; : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA *MINDO ONLINE TRAINING* PADA MINDO EDUCATION**

Nama : Aprilia Pujayanti

Nomor Pokok : 223402516160

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)

Ketua Penguji



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Anggota Penguji



(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 27 februari 2026

Tanggal lulus: 27 Februari 2026

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA *MINDO ONLINE TRAINING* PADA MINDO EDUCATION

Oleh :

Aprilia Pujayanti

NPM : 223402516160

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Ir Tri Waluyo, M.Agr

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan customer relationship management terhadap keputusan pembelian ulang jasa *Mindo Online Training* pada Mindo Education. Penelitian ini menggunakan Populasi dalam penelitian ini adalah peserta *Mindo Online Training*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Selain itu, customer relationship management memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Dari ketiga variabel tersebut, kualitas pelayanan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian ulang jasa *Mindo Online Training*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Customer Relationship Management*, Keputusan Pembelian Ulang.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON REPURCHASE DECISIONS OF MINDO ONLINE TRAINING SERVICES AT MINDO EDUCATION

By :

Aprilia Pujayanti

NPM : 223402516160

Thesis, under the guidance Dr. ir. Tri Waluyo, M.Agr

This study aims to examine the effect of service quality, customer satisfaction, and customer relationship management on repurchase decisions of Mindo Online Training services at Mindo Education. This research employs a quantitative approach method. The population of this study consists of participants of Mindo Online Training, with a sample of 100 respondents selected using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires, while data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS software 23. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on repurchase decisions. Customer satisfaction also shows a positive and significant influence on repurchase decisions. In addition, customer relationship management has a positive and significant effect on repurchase decisions. Among the three independent variables, service quality is the most dominant factor influencing repurchase decisions for Mindo Online Training services.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Relationship Management, Repurchase Decision.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
2. Konsep Pemasaran.....	7
3. Pemasaran.....	8
4. Pengertian Pemasaran.....	8
5. Fungsi Pemasaran.....	9
6. <i>Expectation Confirmation Theopry (ECT)</i>	11
7. Keputusan Pembelian Ulang	11
8. Pengertian Keputusan Pembelian Ulang	11
9. Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Ulang	12
10. Indikator Keputusan Pembelian Ulang	13
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Manfaat Kualitas Pelayanan	14
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
C. Kepuasan Pelanggan	15

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
3. Indikator Kepuasan Pelanggan	17
D. <i>Customer Relationship Management</i>	17
1. Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	17
2. Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	18
3. Indikator <i>Relationship Management</i>	19
E. Keterkaitan Antar Variabel	19
F. Hasil Penelitian Terdahulu Sebagai Rujukan.....	21
G. Kerangka Analisis	27
H. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Objek Penelitian	30
B. Data Penelitian	30
1. Sumber Data dan Jenis Data.....	30
2. Populasi dan Sampel.....	30
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	32
C. Definisi Operasional Variabel.....	33
D. Metode Analisis Penelitian	36
1. Metode Analisis.....	36
2. Uji Instrumen.....	37
3. Uji Asumsi Klasik	37
4. Uji Kelayakan Model.....	39
5. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	41
1. Deskripsi Data Penelitian	41
2. Deskripsi Karakteristik Responden	41
3. Hasil Analisis Deskriptif	44
a. Uji Instrumen.....	48
b. Uji Asumsi Klasik	51
c. Uji Regresi Linear Berganda.....	53

d. Uji Kelayakan Model	57
B. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Hasil penelitian yang sesuai dengan rujuan penelitian	21
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Kategori Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	44
Tabel 4.4 Rata-rata Total Skor Mean Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.5 Rata-rata Total Skor Mean Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.6 Rata-rata Total Skor Mean <i>Customer Relationship Management</i>	47
Tabel 4.7 Rata-rata Total Skor Mean Keputusan Pembelian Ulang	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.15 Hasil F	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien (Determinasi)	56
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penurunan Penjualan Mindo Online Training	2
Gambar 2.1 Kerangka Analisis	28
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan usia.....	43
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Status	44

