



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *ONLINE*
CUSTOMER RATING PENGGUNA APLIKASI *GRABFOOD*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PADA PRODUK MIE GACOAN**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede,
Kota Bekasi)**



Oleh :
TRI WAHYUNINGSIH
NIM : 1905421012
SKRIPSI

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

TRI WAHYUNINGSIH. Pengaruh *Customer Experience* dan *Online Customer Rating* Pengguna Aplikasi *GrabFood* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Mie Gacoan (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi). Jurusan Administrasi Niaga. Politeknik Negeri Jakarta. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara *customer experience* dan *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Mie Gacoan dalam memperhatikan *customer experience* dan *online customer rating*, sehingga kegiatan *repurchase intention* produk Mie Gacoan melalui *GrabFood* dapat meningkat. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Total populasi pada penelitian ini sebanyak 227.2328 jiwa. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis pendekatan *purposive sampling*. Cara penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dan didapatkan sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji T dan uji F. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *software SPSS 25 for windows*. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa penelitian ini memenuhi syarat distribusi yang normal, yaitu sebesar $0,060 > 0,05$. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah $Y = -9,585 + 0,644X_1 + 0,363X_2 + e$ bahwa penelitian ini layak untuk digunakan. Berdasarkan hasil korelasi secara parsial variabel *customer experience* memberikan pengaruh terhadap *repurchase intention* sebesar 58,52% dan variabel *online customer rating* memberikan pengaruh terhadap *repurchase intention* sebesar 49,28%. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2), sebesar 61,5% *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan dipengaruhi oleh variabel independen yaitu *customer experience* dan *online customer rating* dan sisanya sebesar 38,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk ke dalam cakupan pada penelitian ini. Hasil uji hipotesis pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara variabel *customer experience* dan *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* produk Mie Gacoan baik secara parsial dan simultan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci : *Customer experience, Online Customer Rating, Pengguna Aplikasi GrabFood, Repurchase Intention.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

TRI WAHYUNINGSIH. *The Influence of Customer Experience and Online Customer Rating on GrabFood Application Users on the Repurchase Intention of Mie Gacoan Products (Case Study on Mie Gacoan Consumers in Pondok Gede District, Bekasi City)*. Department of Commercial Administration. Jakarta State Polytechnic. 2023.

This study aims to determine and analyze the partial and simultaneous effect between customer experience and online customer rating of GrabFood application users on the repurchase intention of Mie Gacoan products in Pondok Gede District, Bekasi City. This research is expected to be a consideration for Mie Gacoan in paying attention to customer experience and online customer rating, so that the repurchase intention of Mie Gacoan products through GrabFood can increase. This research is an associative research using a quantitative approach. The data collection used is primary data and secondary data. The total population in this study was 227.2328 people. Sampling using non-probability sampling techniques with a type of purposive sampling approach. How to determine the sample using the Slovin formula and obtained a sample of 100 respondents. Instrumen testing uses validity tests and reliability tests. The data analysis methods used were multiple linear regression, coefficient of determination test (R^2), T test and F test. This study shows the results that this study meets the normal distribution requirements, which is $0.060 > 0.05$. The regression equation model in this study is $Y = -9,585 + 0.644X_1 + 0.363X_2 + e$ that this study is worth using. Based on the results of partial correlation, the customer experience variable has an influence on repurchase intention by 58.52% and the online customer rating variable has an influence on repurchase intention by 49.28%. Based on the results of the analysis of the coefficient of determination (R^2), 61.5% repurchase intention for Mie Gacoan products is influenced by independent variables, namely customer experience and online customer rating and the remaining 38.5% is influenced by other variables that are not included in this research scope. The results of the hypothesis test in this study show that there is a significant positive influence between customer experience variables and online customer ratings of GrabFood application users on the repurchase intention of Mie Gacoan products both partially and simultaneously. Based on the results of the study, it can be stated that H_a is accepted and H_0 is rejected.

Keywords: *Customer experience, Online Customer Rating, GrabFood Application User, Repurchase Intention.*

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengutipkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Tri Wahyuningsih
NIM : 1905421012
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Customer experience* Dan *Online Customer Rating* Pengguna Aplikasi *GrabFood* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Mie Gacoan (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi)

Depok, 22 Agustus 2023

Pembimbing I



Kadunci, S.E., M.Si.
NIP 195912271990031001

Pembimbing II



Riza Hadikusuma, M.Ag.
NIP 197404032001121002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tri Wahyuningsih
NIM : 1905421012
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Customer experience* dan *Online Customer Rating* Pengguna Aplikasi *GrabFood* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Mie Gacoan (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Agustus 2023
Waktu : 09.00 s.d 10.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Kadunci, S.E., M.Si.
NIP. 19591227199031001

Penguji I : Ni Made Widhi S., S.E., M.M.
NIP. 196405071992012001

Penguji II : Drs. Anwar Mustofa, M.Hum.
NIP. 196410161991031003



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di 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 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 Politeknik Negeri Jakarta.

Bekasi, 22 Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Tri Wahyuningsih

NIM : 1905421012



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, taqik, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer experience* dan *Online Customer Rating* Pengguna Aplikasi *GrabFood* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Mie Gacoan (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi)”**. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan dukungan baik secara moril ataupun material dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sc. Zainal Nur Arifin, Dipl.Ing, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan.
4. Kadunci, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang sudah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memeriksa, dan memberikan bantuan, arahan, serta motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
5. Riza Hadikusuma, M. Ag. selaku dosen pembimbing II yang sudah membimbing, memeriksa, dan memberikan arahan selama proses penyusunan tugas akhir skripsi ini hingga dapat terselesaikan.
6. Seluruh staf, bapak dan ibu Dosen Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama dibangku perkuliahan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Kedua orang tua penulis yakni Ibu Prayiti dan Bapak Sumaryo, kedua abang penulis yakni Mas Ery Setiawan dan Mas Arif Kurniawan serta keluarga semua yang sudah memberikan banyak dukungan baik secara langsung dan tidak langsung selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat penulis yakni Salwa Nabila, Fatimah Haniyah, Nina Nariswari, Rina Dyah, dan Rachma yang sudah memberikan motivasi kepada penulis, dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama masa-masa sulit yang dihadapi, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman program studi Administrasi Bisnis Terapan angkatan tahun 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas waktu kebersamaan selama dibangku perkuliahan ini.
10. Seluruh responden yang telah membantu memberikan data untuk penelitian serta pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah membantu, memberikan banyak doa serta dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan dan penyusunan ini, baik dari segi penulisan ataupun dari segi isi karena keterbatasan kemampuan penulis. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar dapat menjadi bahan evaluasi bagi penulis untuk penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Bekasi, 22 Agustus 2023

Penulis,

Tri Wahyuningsih
NIM : 1905421012



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Kerangka Teori.....	13
2.1.1 <i>Customer experience</i>	13
2.1.2 <i>Online Customer Rating</i>	15



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.1.3	<i>Repurchase Intention</i>	16
2.2	Hasil Penelitian/Jurnal yang Relevan	18
2.3	Deskripsi Konseptual	29
2.4	Perumusan Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		31
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.1.1	Waktu Penelitian	31
3.1.2	Tempat Penelitian.....	32
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.2.1	Populasi dan Sampel	33
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.3	Definisi Variabel dan Operasional Variabel Peneliltian	38
3.2.4	Teknik Pengolahan Data	41
3.2.5	Teknik Uji Instrumen	41
3.2.6	Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Hasil Rekapitulasi Data.....	50
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2	Hasil Uji Instrumen.....	51
4.2	Hasil Analisis Data	58
4.2.1	Hasil Karakteristik Responden	58
4.2.2	Hasil Analisis Tanggapan Responden	70
4.2.3	Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	101
4.2.4	Hasil Analisis Uji Hipotesis.....	106
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	113



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3 Pembahasan	114
4.3.1 Pengaruh <i>Customer experience</i> (X1) Pengguna Aplikasi <i>GrabFood</i> Secara Parsial Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y) Pada Produk Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.	114
4.3.2 Pengaruh <i>Online Customer Rating</i> (X2) Pengguna Aplikasi <i>GrabFood</i> Secara Parsial Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Y) Pada Produk Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.	119
4.3.3 Pengaruh <i>Customer experience</i> (X1) dan <i>Online Customer Rating</i> (X2) pengguna aplikasi <i>GrabFood</i> secara parsial terhadap <i>repurchase intention</i> (Y) pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	126
5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	132
CURRICULUM VITAE.....	170



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Total Pembelian Melalui Layanan Pesan-Antar Makanan di Asia Tenggara.....	1
Gambar 1. 2 GMV <i>GrabFood</i> , <i>GoFood</i> , dan <i>ShopeeFood</i> di Asia Tenggara Tahun 2020 -2022	3
Gambar 1. 3 Antrean Ojek <i>Online</i> di <i>Outlet</i> Mie Gacoan.....	6
Gambar 1. 4 <i>Review</i> dan <i>Rating</i> Mie Gacoan Melalui Aplikasi <i>GrabFood</i>	7
Gambar 2. 1 Deskripsi Konseptual	29
Gambar 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Gambar 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	61
Gambar 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Kelurahan.....	62
Gambar 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli Produk Mie Gacoan Melalui Aplikasi <i>GrabFood</i> Dalam Sebulan	63
Gambar 4. 7 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Usia & Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4. 8 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Pendapatan & Jenis Pekerjaan.....	65
Gambar 4. 9 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan & Kelurahan	66
Gambar 4. 10 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Pendapatan & Frekuensi Membeli Mie Gacoan Dalam Sebulan	67
Gambar 4. 11 Tabulasi Silang Responden Berdasarkan Kelurahan & Frekuensi Membeli Mie Gacoan Dalam Sebulan	69
Gambar 4. 12 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	103
Gambar 4. 13 Grafik <i>P-Plot</i> Uji Normalitas	104
Gambar 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode <i>Scatterplot</i>	106



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan & Jenis Kelamin di Kota Bekasi.....	8
Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
Tabel 2. 2 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Populasi Penduduk di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi Tahun 2021.....	34
Tabel 3. 3 Hitungan Sampel Per Kelurahan Di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.....	36
Tabel 3. 4 Skoring Skala Likert.....	37
Tabel 3. 5 Definisi Operasional.....	39
Tabel 4. 1 Data Responden <i>Pre-Test</i>	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Experience (X1)</i>	53
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Online Customer Rating (X2)</i>	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention (Y)</i>	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Customer Experience (X1)</i>	71
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Online Customer Rating (X2)</i>	81
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Repurchase Intention (Y)</i>	92
Tabel 4. 9 <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov (K-S)</i>	102
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	107
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	109



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi Secara Parsial	109
Tabel 4. 14 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	111
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	112
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	113





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 2 Tabulasi Uji Instrumen Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)	140
Lampiran 3 Tabulasi Uji Instrumen Variabel <i>Online Customer Rating</i> (X2).....	141
Lampiran 4 Tabulasi Uji Instrumen Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)	142
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	143
Lampiran 6 Kuesioner Pernyataan Valid	147
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	153
Lampiran 8 Tabel R Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	154
Lampiran 9 Data Tabulasi Final Tiap Variabel.....	155
Lampiran 10 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik.....	164
Lampiran 11 Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Hipotesis	166
Lampiran 12 Tabel T.....	168
Lampiran 13 Tabel F.....	169

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

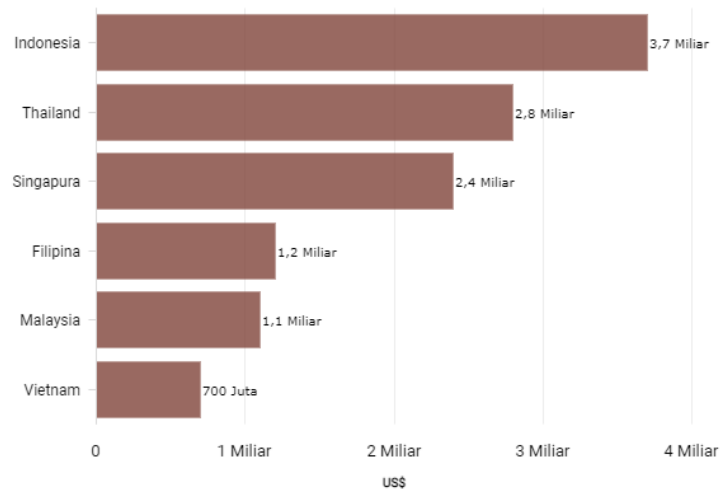
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digitalisasi saat ini teknologi berkembang semakin pesat, untuk memudahkan segala aktifitas di dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu peran teknologi adalah perkembangan internet yang saat ini banyak dimanfaatkan oleh para pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan bisnisnya. Saat ini banyak pelaku usaha baik usaha jasa ataupun dagang yang memanfaatkan teknologi untuk bisnis *e-commerce* jenis *online-to-offline* untuk memasarkarkan produknya. Salah satu teknologi di bidang layanan jasa saat ini yang sering digunakan oleh masyarakat adalah layanan pesan-antar makanan. Gambar 1.1 di bawah ini merupakan grafik total pembelian melalui layanan pesan-antar makanan di Asia Tenggara.

Nilai Gross Merchandise Value (GMV) Layanan Pesan-Antar Makanan di Asia Tenggara (2020)



databoks

Gambar 1. 1 Total Pembelian Melalui Layanan Pesan-Antar Makanan di Asia Tenggara

Sumber: Katadata.co.id, 2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan data gambar 1.1 di atas, menunjukkan bahwa total nilai *gross merchandise value* (GMV) untuk layanan pesan-antar makanan di Indonesia menjadi yang tertinggi di antara negara Asia Tenggara lainnya. Nilai *gross merchandise value* (GMV) untuk layanan pesan-antar makanan di Indonesia mencapai angka US\$ 3,7 miliar pada tahun 2020. Pada tahun 2021 juga mengalami peningkatan menjadi US\$ 4,6 miliar atau senilai dengan Rp 66 triliun. Dari adanya fenomena ini mengartikan bahwa banyak sekali masyarakat Indonesia yang melakukan kegiatan pembelian menggunakan layanan jasa pesan-antar makanan melalui layanan jasa aplikasi.

Penggunaan layanan jasa aplikasi digunakan oleh masyarakat Indonesia kurang lebih selama 3 tahun terakhir, pada saat masa pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia pada awal tahun 2020 lalu. Pandemi Covid-19 berdampak pada kebiasaan masyarakat Indonesia yang menggunakan layanan jasa aplikasi. Saat ini masyarakat lebih senang menggunakan layanan jasa pesan-antar makanan daripada mengantre langsung di restoran. Layanan jasa yang sering digunakan salah satunya adalah aplikasi *Grab* milik PT Grab Indonesia.

PT Grab Indonesia merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa transportasi pelayanan berbasis *mobile* dalam kegiatan operasionalnya. *Grab* tidak hanya menawarkan jasa transportasi, tetapi saat ini *Grab* sudah mempunyai sejumlah layanan seperti *GrabCar*, *GrabBike*, *GrabMart*, *GrabExpress*, *Grab Reward*, *GrabFood*, dan masih banyak lagi yang lainnya. Salah satu *fitur* layanan yang ditawarkan oleh aplikasi *Grab* adalah *fitur GrabFood*. *GrabFood* merupakan salah satu aplikasi layanan jasa pesan-antar makanan dengan jangkauan terluas.

Dengan menggunakan aplikasi *GrabFood* pelanggan dapat memesan menu makanan dari restoran hanya dengan menggunakan *handphone* tanpa harus antre di restoran tersebut. Nantinya pesanan tersebut akan diantar langsung oleh pihak *GrabFood* ke rumah pelanggan yang melakukan pesanan tersebut. Menurut data *venture building momentum works*, transaksi *GrabFood* selama tahun 2021-2022 mencapai US\$ 4,22 miliar atau senilai dengan Rp 64,4 triliun. Gambar 1.2 di bawah ini menunjukkan perbandingan nilai *gross merchandise value* (GMV) antara aplikasi *GrabFood*, *GoFood*, dan *ShopeeFood* di Asia Tenggara.



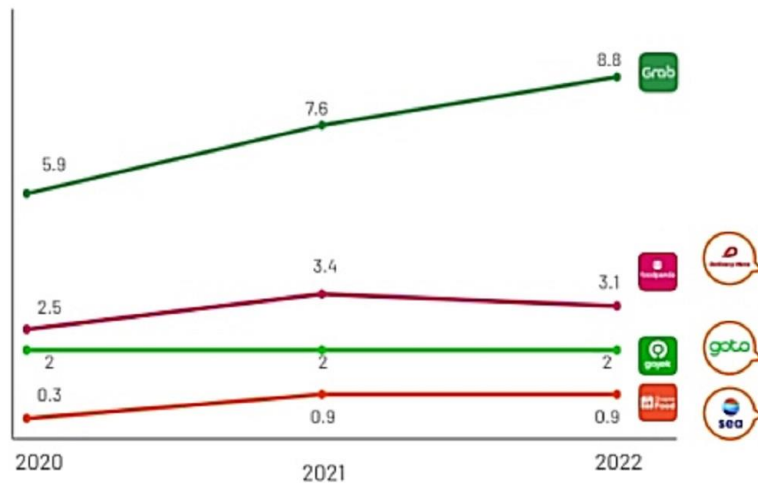
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Southeast Asia food delivery GMV (US\$ B)

* Momentum Works' estimates



Coming soon (Mar 2023):
MW report - **Apple to Apple**
Comparing financial metrics of
major tech platform companies

Gambar 1. 2 GMV GrabFood, GoFood, dan ShopeeFood di Asia Tenggara Tahun 2020 -2022

Sumber: Momentum Works & Katadata.co.id, 2023

Melihat data pada gambar 1.2 di atas, menunjukkan bahwa *GrabFood* memimpin pasar *food delivery* di Asia Tenggara selama tiga tahun berturut-turut sejak tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. *Momentum works* mencatat bahwa nilai transaksi bruto atau GMV pesan-antar makanan milik Grab yakni *GrabFood* mencapai US\$ 7,6 miliar atau sekitar Rp 109,4 triliun pada 2021. Grab pun menyumbang setengah dari total GMV pesan-antar makanan di Asia Tenggara sepanjang tahun lalu US\$ 15,5 miliar atau sekitar Rp 223 triliun. Kompetitor lainnya seperti *GoFood* dari *Gojek* menempati urutan ketiga, hanya dengan GMV US\$ 2 miliar pada tahun 2020 hingga tahun 2022 mengalami stagnan.

Menurut Salam dkk (2017:1142), “*Repurchase intention* merupakan sebuah minat dari konsumen untuk bersedia membeli lagi produk atau jasa dari sebuah perusahaan yang sama setelah mendapatkan apa yang diharapkan konsumen.” Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa pengalaman konsumen atau *customer experience* dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk konsumen mengambil keputusan selanjutnya.

Keni & Sandra (2021:193) mendefinisikan bahwa:

Customer experience atau pengalaman pelanggan adalah akumulasi dari perasaan dan kesan yang diperoleh konsumen yang bersumber dari interaksi pelanggan tersebut dengan perusahaan, seperti membeli dan mengonsumsi produk perusahaan, serta memperoleh informasi mengenai perusahaan.

Dengan adanya pengalaman konsumen sebelumnya dapat menjadi alasan bagi konsumen selanjutnya untuk memutuskan membeli ulang produk tersebut atau tidak. Selain adanya *customer experience*, *online customer rating* juga dapat menjadi salah satu alasan konsumen memiliki niat membeli kembali produk yang sebelumnya pernah dibeli melalui aplikasi. Saat ini konsumen sudah dapat memberikan *review* dan *rating* terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya melalui *platform* aplikasi yang digunakan. Pemberian *review* dan *rating* tentu saja sangat berdampak bagi para pelaku usaha khususnya dalam bisnis *online*.

Komariyah (2022:235) mengemukakan bahwa:

Rating merupakan penilaian atau pendapat yang diungkapkan oleh pelanggan pada skala tertentu, sebuah skema peringkat populer untuk *rating* di sebuah toko *online* adalah dengan memberikan penilaian bintang. Semakin banyak pelanggan yang memberikan bintang, maka menunjukkan peringkat penjual semakin baik.

Pada saat melakukan pembelian suatu produk, pengalaman konsumen dan penilaian dari konsumen sebelumnya menjadi penting untuk para calon pembeli. Calon pembeli dapat melihat ulasan dari para pembeli sebelumnya tentang suatu produk, kemudian selanjutnya mengambil keputusan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut atau tidak. Konsumen nantinya juga dapat melakukan hal yang serupa, yakni memberikan *rating* ulasan terhadap produk yang dibelinya. Dalam aplikasi *Grab* khususnya pada *GrabFood*, konsumen dapat melihat dan memberikan *online customer rating* dari restoran yang diinginkan sesuai dengan pengalaman membeli yang mereka dapatkan.

Berdasarkan survei yang dilakukan *Grab* pada pengguna di Asia Tenggara selama periode November 2021-Mei 2022, transaksi yang dilakukan konsumen untuk membeli produk melalui *GrabMart* dan membeli makanan melalui *GrabFood* naik hingga 1,3 kali lipat. Layanan aplikasi *GrabFood* dan *GrabMart*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

banyak digunakan oleh keluarga muda baik yang sudah memiliki anak ataupun yang belum memiliki anak. Sebanyak 81% keluarga yang sudah memiliki anak melakukan pemesanan di *GrabFood* sebanyak delapan kali dalam sebulan. Sisanya sebanyak 80% keluarga yang sudah memiliki anak melakukan transaksi pemesanan melalui *GrabMart* sebanyak sepuluh kali dalam sebulan.

Fitur yang digunakan dalam aplikasi *Grab* untuk melakukan kegiatan pesan-antar makanan adalah *GrabFood*. *Grab* menyebutkan pada tahun 2022, pesanan makanan dan minuman yang paling laris dibeli di *GrabFood* Indonesia adalah nasi goreng, teh, ayam goreng, mie iblis, udang keju, tempe, ayam bakar, ayam geprek, kopi, dan nasi rendang. Pada urutan keempat dan kelima terdapat mie iblis dan udang keju yang merupakan produk makanan dari Mie Gacoan. Dengan demikian dapat diartikan bahwa banyak masyarakat Indonesia yang melakukan pembelian produk Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood*.

Mie Gacoan merupakan salah satu merek dagang dari anak perusahaan PT Pesta Pora Abadi yang sudah berdiri sejak tahun 2016. Saat ini Mie Gacoan menjadi salah satu restoran mie terpopuler di Indonesia, dengan slogan Mie Pedas Nomor 1 di Indonesia. Mie Gacoan menjadi restoran yang banyak digemari oleh masyarakat, dikarenakan menawarkan harga yang terjangkau bagi semua kalangan serta menyediakan tempat yang nyaman untuk konsumen. Mie Gacoan saat ini sudah memiliki cabang hampir diseluruh kota yang ada di Indonesia, seperti Jakarta, Bekasi, Depok, Bandung, Yogyakarta, dan masih banyak yang lainnya.

Selain harga yang terjangkau dan tempat yang nyaman, konsumen juga diberikan kemudahan untuk menemukan *outlet* Mie Gacoan terdekat. Mie Gacoan menjadi salah satu mitra *GrabFood* untuk layanan jasa pesan-antar makanan, untuk memberikan kemudahan kepada konsumen agar dapat menikmati produk makanan dari Mie Gacoan tanpa perlu repot datang langsung ke restoran. Banyak *driver* ojek *online* salah satunya dari pihak *Grab* yang mengantre berjam-jam untuk memesan Mie Gacoan dari aplikasi *GrabFood*. Gambar 1.3 di bawah ini menunjukkan antrean ojek *online* khususnya *driver GrabFood* yang sedang mengantre pesanan di salah satu *outlet* Mie Gacoan.



Gambar 1. 3 Antrean Ojek Online di Outlet Mie Gacoan

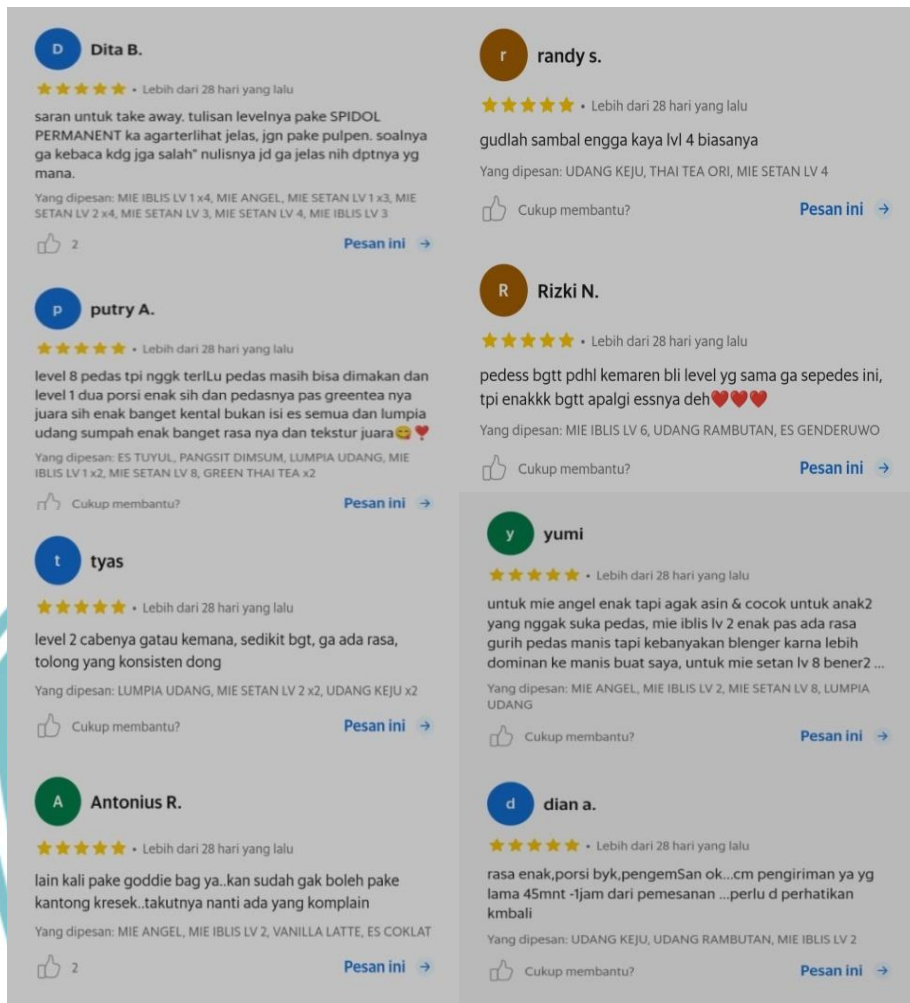
Sumber: trasonlinewatch.com, 2022

Pada gambar 1.3 di atas menunjukkan keadaan salah satu *outlet* Mie Gacoan yang dipenuhi dengan antrean *driver* ojek *online*. Berdasarkan fenomena tersebut, artinya banyak masyarakat yang menggunakan jasa layanan pesan-antar makanan untuk membeli produk Mie Gacoan. Para *driver* ojek *online* bahkan mengantre hingga berjam-jam untuk memesan pesanan *customer*. Dengan kondisi tersebut Mie Gacoan tetap selalu ramai dipenuhi oleh pengunjung dan tidak pernah sepi peminat, walaupun *customer* harus rela sabar menunggu berjam-jam hingga pesanan tersebut sampai.

Customer yang melakukan pembelian produk Mie Gacoan secara *online* melalui aplikasi *GrabFood* dapat memberikan pengalamannya melalui *fitur review* dan *rating* yang tersedia pada aplikasi *GrabFood*. *Customer* bebas memberikan pendapatnya mengenai produk Mie Gacoan yang dibelinya dan membagikan pengalamannya ketika mengonsumsi produk tersebut. Ulasan tersebut dapat dilihat oleh konsumen lain dan dijadikan pertimbangan bagi konsumen lain yang akan membeli produk serupa. Gambar 1.4 di bawah ini merupakan beberapa *review* dan *rating* yang diberikan oleh pelanggan Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritikan atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 1. 4 Review dan Rating Mie Gacoan Melalui Aplikasi GrabFood

Sumber: Restoran Mie Gacoan di Aplikasi *GrabFood*, 2023

Gambar 1.4 di atas menunjukkan beberapa *review* dan *online customer rating* yang diberikan oleh konsumen Mie Gacoan yang membeli produk melalui aplikasi *GrabFood*. Dalam *fitur review* dan *rating* pada aplikasi *GrabFood* memudahkan konsumen untuk membagikan pengalaman terhadap produk Mie Gacoan yang dibelinya. Konsumen yang membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood* dapat memberikan *rating* mulai dari bintang satu sampai dengan bintang lima terhadap produk yang dibelinya pada aplikasi *GrabFood*. Hal itu dapat menjadi salah satu referensi bagi *customer* lain yang ingin melakukan pembelian kembali terhadap produk dari Mie Gacoan dengan melihat pengalaman positif dari konsumen Mie Gacoan sebelumnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salah satu *outlet* Mie Gacoan yang selalu ramai oleh pengunjung dan ojek *online* adalah *outlet* Mie Gacoan di Kota Bekasi. Seperti dilansir pada berita *pejabatpublik.com* pada tanggal 5 Mei 2022, *outlet* Mie Gacoan Kota Bekasi memberikan pengumuman bahwa pada tanggal 5-20 Mei 2022 hanya menerima orderan *online* via *GrabFood*, *ShopeeFood*, dan *GoFood* saja. Hal tersebut mendapatkan berbagai tanggapan dari masyarakat kota Bekasi yang sangat antusias atas pengumuman tersebut. Banyak masyarakat kota Bekasi yang langsung melakukan pembelian Mie Gacoan via aplikasi *online* salah satunya yakni melalui aplikasi *GrabFood*.

Bekasi merupakan salah satu kota yang terletak di wilayah provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota ini terletak disebelah barat Provinsi DKI Jakarta dan disebelah selatan Kabupaten Bogor dan Kota Depok. Kota Bekasi mempunyai 12 kecamatan dan 56 kelurahan, salah satu kecamatan di Kota Bekasi adalah Pondok Gede yang terdiri dari 5 kelurahan, 78 rukun warga (RW), dan 575 rukun tetangga (RT). Berikut ini pada tabel 1.1 merupakan data jumlah penduduk di Kota Bekasi menurut jumlah kecamatan dan jenis kelamin (jiwa):

Tabel 1. 1
Jumlah Penduduk Berdasarkan Kecamatan & Jenis Kelamin di Kota Bekasi

Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Total
Bekasi Timur	136.226	136.094	272.320
Bekasi Barat	134.144	133.494	267.638
Bekasi Utara	167.482	164.980	332.462
Bekasi Selatan	105.496	106.659	212.155
Rawalumbu	111.399	109.933	221.332
Medansatria	79.491	78.028	157.519
Bantargebang	54.983	52.887	107.870
Pondok Gede	113.985	113.253	227.238
Jatiasih	115.673	115.137	230.810
Jatisampurna	54.292	54.034	108.326
Mustika Jaya	102.732	100.947	203.679
Pondok Melati	63.716	63.186	126.902
Total Kota Bekasi	1.239.619	1.228.632	2.468.251

Sumber: Disdukcapil.bekasikota.go.id, *update* Juli 2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dari data yang tersedia dan fenomena yang terjadi belakangan ini dapat dikatakan bahwa pengalaman pelanggan atau *customer experience* dapat memengaruhi minat pembelian kembali (*repurchase intention*) pada suatu produk. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fausta dkk (2022:7) yang menyatakan bahwa variabel *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. Selain itu pemberian *review* dan *rating* juga dapat memengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk (*repurchase intention*). Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Martini dkk (2022:22) menunjukkan bahwa variabel *online customer rating* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian lebih mendalam dengan judul **“Pengaruh *Customer experience* dan *Online Customer Rating* Pengguna Aplikasi *GrabFood* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Mie Gacoan (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Gacoan Di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan yang sudah dijelaskan pada latar belakang sebelumnya, identifikasi masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah bermitra dengan aplikasi *GrabFood* meningkatkan penjualan produk Mie Gacoan?
- b. Apakah *customer experience* yang positif dapat membuat konsumen melakukan pembelian ulang (*repurchase intention*) produk Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood*?
- c. Apakah dengan adanya *online customer rating* yang positif atau negatif di aplikasi *GrabFood* dapat mempengaruhi minat pembelian kembali (*repurchase intention*) konsumen produk Mie Gacoan?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- d. Seberapa besar peran *customer experience* dan *online customer rating* dalam menarik minat pembelian kembali (*repurchase intention*) konsumen terhadap suatu produk?

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah agar penelitian ini terfokus terhadap suatu permasalahan dan tidak terlalu luas serta lebih terarah. Penelitian ini hanya berfokus kepada variabel *customer experience*, variabel *online customer rating*, dan variabel *repurchase intention*. Subjek dalam penelitian ini merupakan pengguna aplikasi *GrabFood* yang memiliki minat untuk membeli atau sudah pernah melakukan pembelian produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi pada tahun 2023.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan identifikasi yang sudah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh *customer experience* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi?
- b. Seberapa besar pengaruh *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi?
- c. Seberapa besar pengaruh *customer experience* dan *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Untuk menganalisis pengaruh *customer experience* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.
- b. Untuk menganalisis pengaruh *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *customer experience* dan *online customer rating* pada pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis kepada banyak pihak, di antaranya adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta memberikan manfaat bagi banyak pihak, khususnya dalam ilmu bidang *marketing* yang berhubungan dengan *customer experience*, *online customer rating*, dan juga *repurchase intention*.

b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan melatih kemampuan berpikir dalam memecahkan suatu masalah dan memperoleh solusinya, serta dapat mempraktikkan ilmu yang sudah didapatkan penulis selama dibangku perkuliahan.
- 2) Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, informasi, serta wawasan agar menjadi bahan referensi, acuan, dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan topik serupa.

- 3) Bagi Politeknik Negeri Jakarta, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta khususnya pada program studi Administrasi Bisnis Terapan dalam melakukan penelitian yang akan datang yang berhubungan dengan bidang *marketing*, dan sejenisnya serta mengembangkannya di masa yang akan datang.
- 4) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran dan masukan kepada perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen, agar konsumen mendapatkan pengalaman terbaik dan dapat memberikan *rating* yang bagus pada produknya sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai pengaruh *customer experience* dan *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian uji signifikansi parsial (Uji-T), pada variabel *customer experience* pengguna aplikasi *GrabFood* (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *repurchase intention* (Y) pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi. Hasil uji korelasi parsial menunjukkan bahwa variabel *customer experience* pengguna aplikasi *GrabFood* berpengaruh terhadap *repurchase intention* sebesar 58,52% positif dan signifikan, sehingga memiliki arti setiap adanya peningkatan pada *customer experience* maka *repurchase intention* dari konsumen terhadap produk Mie Gacoan juga akan semakin meningkat. Perumusan hipotesis dengan pernyataan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *customer experience* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* secara parsial pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi dapat diterima.
- b. Berdasarkan hasil penelitian uji signifikansi parsial (Uji-T), pada variabel *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *repurchase intention* (Y) pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi. Hasil uji korelasi parsial menunjukkan bahwa variabel *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* berpengaruh terhadap *repurchase intention* sebesar 49,28% positif dan signifikan, sehingga memiliki arti semakin tinggi nilai *online customer rating* maka *repurchase intention* dari konsumen terhadap produk Mie Gacoan juga akan semakin meningkat. Perumusan

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

hipotesis dengan pernyataan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* secara parsial pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi dapat diterima.

- c. Berdasarkan hasil penelitian uji signifikansi simultan (Uji-F), variabel *customer experience* (X1) dan *online customer rating* (X2) pengguna aplikasi *GrabFood* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *repurchase intention* (Y) pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi. Hasil uji signifikansi simultan (Uji-F) menunjukkan hasil F hitung sebesar $77,436 > F$ tabel 3,09 dan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2), variabel *customer experience* dan variabel *online customer rating* memberikan kontribusi sebesar 61,5% terhadap terhadap *repurchase intention* pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi. Variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap *repurchase intention* produk Mie Gacoan yaitu variabel *customer experience*. Sementara itu nilai sisanya yakni sebesar 38,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas lain yang tidak termasuk ke dalam cakupan pada penelitian ini, seperti *online customer review*, *digital marketing*, harga, cita rasa, foto produk, media sosial, dan lain sebagainya. Perumusan hipotesis dengan pernyataan terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel *customer experience* dan *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada konsumen produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai pengaruh *customer experience* dan *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi, penulis memberikan beberapa saran di antaranya sebagai berikut:

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta
 - a. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *customer experience* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi terdapat indikator yang harus diperhatikan yaitu *act* atau tindakan. Pihak Mie Gacoan ataupun *GrabFood* harus memperhatikan tindakan pelayanan mereka terhadap *customer*, seperti misalnya melakukan riset dan survei mengenai pengalaman yang dirasakan pada saat membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood*. Sejah ini banyak pelanggan yang mengeluhkan bahwa memesan produk Mie Gacoan melalui *GrabFood* itu membutuhkan waktu yang lama, maka dari itu pihak Mie Gacoan harus bisa lebih memperhatikan *time manajemen* pembuatan produk untuk pesanan *GrabFood*. Sebaiknya antrian khusus *driver GrabFood* dipisahkan dengan antrian pengunjung *dine in*. Antrian dari masing-masing ojek *online* juga sebaiknya dipisahkan, seperti misalnya antrian khusus *driver GrabFood*, antrian khusus *driver GoFood*, dan antrian khusus *driver ShopeeFood*. Pihak Mie Gacoan juga dapat menambah jumlah karyawan pada bagian *waiters* dan juga bagian produksi sehingga dapat melayani konsumen dengan cepat dan konsumen tidak terlalu menunggu lama, baik untuk pesanan yang *dine in* ataupun pesanan melalui ojek *online*.
 - b. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *online customer rating* pengguna aplikasi *GrabFood* terhadap *repurchase intention* pada produk Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi terdapat indikator yang harus diperhatikan yaitu *perceived of enjoyment* atau persepsi tentang kenyamanan. Pihak *GrabFood* dan Mie Gacoan hendaknya saling bekerjasama untuk meningkatkan *rating* dan *review* produk Mie Gacoan di Aplikasi *GrabFood*, hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan *online customer rating* sesuai dengan standar yang ada, memberikan edukasi mengenai kenyamanan yang akan didapatkan, melakukan promosi pada tanggal dan hari tertentu di *outlet* Mie Gacoan serta *voucher* diskon di aplikasi *GrabFood* supaya konsumen merasa lebih nyaman menggunakan aplikasi *GrabFood* dibandingkan dengan aplikasi lain untuk memesan produk Mie Gacoan agar dapat meningkatkan penjualan secara optimal.





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel berbeda yang tidak terdapat pada penelitian ini, seperti kualitas produk, *brand equity*, *store atmosphere*, *word of mouth*, *online customer review*, *packaging*, *tagline*, *perceived quality*, *brand ambassador*, dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan sampel konsumen Mie Gacoan di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi saja, untuk para peneliti selanjutnya juga dapat mengembangkan sampel dan populasi dari berbagai macam kecamatan di Kota Bekasi, ataupun selain di Kota Bekasi. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan *software* aplikasi pengolahan data selain SPSS (*Statistik Package for Social Sciences*), seperti misalnya aplikasi PLS (*Partial Least Square*), SEM (*Structural Equation Modeling*), SAS (*Statistical Analysis System*), dan lain sebagainya. Diharapkan hasil penelitian tersebut dapat menjadi referensi pemikiran untuk penelitian selanjutnya.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aedi, N. (2010). *Pengolahan Data dan Analisis Data Hasil Penelitian*. Bandung: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
- Anshori, M. & Sri Iswati. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Basuki, A.T. & Nano Prawoto. (2016). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismayani, A. (2019). *Metodologi Penelitian*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Riduwan & Sunarto. (2014). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Schmitt, B.H. (1999). *Experiential Marketing, How to Get Customer to Sense, Feel, Think, Act, Relate, to Your Company and Brands*. New York : The Free Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Yuliardi, R. & Zuli Nuraeni. (2017). *Statistika Penelitian Plus Tutorial SPSS*. Yogyakarta: Innosain.

Jurnal

- Fausta, M. Fadhil dkk. (2023). Pengaruh *Customer experience, Customer Satisfaction*, Terhadap *Repurchase Intention* Pada Restoran Cepat Saji. *Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi Vol. 20, No.01*. 1-9.
- Kartika, Ida Ayu P. D. Komala & Adhi Prasetio. (2022). Analisis Pengaruh *Customer experience* Terhadap *Repurchase Intention* (Studi Kasus Pada Konsumen Wardah di Indonesia). *SEIKO: Journal of Management & Business. Vol. 5, No. 2*. 1-7.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keni, K. & Kavira K. Sandra. (2021). Pengaruh *Customer experience* dan *Online Customer Review* Terhadap *Customer Loyalty : Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 5, No.1. 191-204.

Komariyah, Desi Intan. (2022). Pengaruh *Online Customer Review* dan *Rating* Terhadap Minat Pembelian *Online* Shopee (Studi Kasus Pada Santri Putri Pondok Pesantren Salafiyah Syafi'iyah Seblak Jombang). *Journal of Business and Innovation Management*. Vol. 4, No.2. 343-358.

Martini, Luh Kadek Budi dkk. (2022). *Online Customer Rating* dan *Service Quality* Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Modeliafashion Pada *Marketplace* Tokopedia Jakarta. *Journal of Applied Management and Accounting Science*. Vol. 4, No.1. 15-24.

Paujiah, Sipa dkk. (2022). Pengaruh Foto Produk dan *Customer Rating* Terhadap Keputusan Pembelian melalui Aplikasi GoFood. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*. Vol. 2, No. 2. 79-87.

Salam, H. Nurul dkk. (2017). Pengaruh *Customer experience* Terhadap *Repurchase Intention* (Survey Pada Pelanggan Ozt Café And Steakhouse Bandung). *Jurnal Manajemen*. Vol. 3, No. 2. 1139-1145.

Yuniawati, Y. & Ajeng D.I. Finardi. (2016). Pengaruh *Customer experience* Terhadap *Revisit Intention* di Taman Wisata Alam Gunung Tangkuban Perahu. *THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal*. Vol. 6. No.1. 983-994.

Internet

Publik, Pejabat. (7 Mei 2022). *Belum Sepekan Dibuka, Mie Gacoan Bekasi Hanya Bisa Dipesan Online*. <https://pejabatpublik.com/2022/05/07/belum-sepekan-dibuka-mie-gacoan-bekasi-hanya-bisa-dipesan-online/> (Diakses pada tanggal 14 Februari 2023).

Setyowati, Desy. (30 Desember 2022). *Pengguna Grab Habiskan Hingga Rp 9,9 Juta Sekali Pesan GrabFood*. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/63aecd124a58d/pengguna-grab-habiskan-hingga-rp-9-9-juta-sekali-pesan-grabfood>. (Diakses pada tanggal 25 Januari 2023).

_____. (18 Januari 2022). *GrabFood Grab Pimpin Pasar Asia Tenggara Tiga Tahun Berturut-turut*. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/63c76ec2debef/GrabFood-grab-pimpin-pasar-asia-tenggara-tiga-tahun-berturut-turut> (Diakses pada tanggal 25 Januari 2023).

_____. (19 Januari 2022). *Transaksi GrabFood Frab 7 Kali Lipat ShopeeFood Di Indonesia*. <https://katadata.co.id/desysetyowati/digital/63c8dca079b93/transaksi-GrabFood-grab-7-kali-lipat-shopeefood-di-indonesia> (Diakses pada tanggal 26 Januari 2023).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *ONLINE CUSTOMER RATING* PENGGUNA APLIKASI *GRABFOOD* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* PADA PRODUK MIE GACOAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Mie Kacoon Di Kecamatan Pondok Gede, Kota Bekasi)

Assalamualaikum Wr.Wb.

Perkenalkan saya Tri Wahyuningsih mahasiswi program studi D4 Administrasi Bisnis Terapan di Politeknik Negeri Jakarta. Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir skripsi, saya sedang melakukan penelitian mengenai "Pengaruh *Customer experience* Dan *Online Customer Rating* Pengguna Aplikasi *GrabFood* Terhadap *Repurchase Intention* Pada Produk Mie Gacoan".

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengguna aplikasi *Grab* khususnya *GrabFood*
2. Pernah membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood*
3. Masyarakat Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi, Jawa Barat.

Apabila Bapak/Ibu/Saudara/I memenuhi kriteria tersebut, saya mohon ketersediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner berikut <https://s.id/BantuPenelitianSkripsiAyue>. Pengisian kuesioner ini bersifat sukarela dan seluruh informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kerja sama Anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Tri Wahyuningsih

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

A. IDENTITAS RESPONDEN

- 1) Apakah Anda pernah membeli produk Mie Gacoan melalui *Grabfood*?
 - a. Ya
 - b. Tidak
- 2) Jenis Kelamin :
 - a. Perempuan
 - b. Laki-laki
- 3) Usia :
 - a. < 17 tahun
 - b. 17 – 25 tahun
 - c. 26 – 34 tahun
 - d. > 35 tahun
- 4) Pekerjaan :
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya
- 5) Pendapatan :
 - a. < 1.000.000
 - b. 1.000.000 – 3.000.000
 - c. 3.000.000 – 5.000.000
 - d. > 5.000.000
- 6) Kelurahan :
 - a. Jatiwaringin
 - b. Jatibening
 - c. Jatimakmur
 - d. Jatibening Baru
 - e. Jaticempaka
- 7) Frekuensi membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi *GrabFood* dalam sebulan :
 - a. 1 – 3 kali
 - b. 4 – 5 kali
 - c. > 5 kali

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai.
2. Dalam menjawab pernyataan ini tidak ada jawaban yang benar atau salah, oleh karena itu usahakan agar tidak ada jawaban yang kosong.
3. Jawaban yang tersedia merupakan Skala Likert yaitu bernilai 1–4 dengan ketentuan sebagai berikut:

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

TS = Tidak Setuju (2)

S = Setuju (3)

SS = Sangat Setuju (4)

PERNYATAAN KUESIONER

Variabel <i>Customer experience</i>					
No	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Sense (Panca Indra)					
1	Fitur dalam aplikasi <i>GrabFood</i> mudah digunakan ketika ingin memesan produk Mie Gacoan.				
2	<i>Design</i> dan <i>layout outlet</i> Mie Gacoan sangat menarik.				
3	Cita rasa dari produk Mie Gacoan sesuai dengan keinginan para konsumen.				
4	Musik yang diputar di <i>outlet</i> Mie Gacoan sudah tepat dalam menemani saya saat menikmati produk Mie Gacoan.				
5	Logo/symbol aplikasi <i>GrabFood</i> dan produk Mie Gacoan mudah dikenal.				
Feel (Perasaan)					
6	Saya merasa nyaman membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
7	Saya merasa aman membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	Saya mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan dari <i>driver GrabFood</i> selama melakukan pembelian Mie Gacoan.			
	Saya tidak terlalu lama menunggu orderan produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .			
	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak <i>GrabFood</i> dan Mie Gacoan cepat dan tepat.			
think (Berpikir)				
1	<i>Driver GrabFood</i> ramah ketika mengantar orderan produk Mie Gacoan.			
2	Mie Gacoan menjamin kebersihan produknya selama pengantaran oleh <i>driver GrabFood</i> .			
13	Mie Gacoan menjamin keamanan produknya selama pengantaran oleh <i>driver GrabFood</i> .			
14	<i>Driver GrabFood</i> selalu <i>fastrespon</i> pada saat <i>customer</i> melakukan pembelian produk Mie Gacoan.			
15	<i>Driver GrabFood</i> sangat komunikatif pada saat <i>customer</i> melakukan pembelian produk Mie Gacoan.			
Act (Tindakan)				
16	Menu yang ditawarkan oleh Mie Gacoan pada aplikasi <i>GrabFood</i> sangat beragam.			
17	Aplikasi <i>GrabFood</i> dan produk Mie Gacoan sudah menjadi bagian dari hidup saya.			
18	Menurut pengalaman saya produk Mie Gacoan dan aplikasi <i>GrabFood</i> mempunyai reputasi yang baik di masyarakat.			
19	Lokasi <i>outlet</i> Mie Gacoan mudah dijangkau untuk aplikasi <i>GrabFood</i> .			
20	Menurut pengalaman saya pihak <i>GrabFood</i> dan Mie Gacoan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan.			
Relate (Pertalian)				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1	Membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> memberi kesan menyenangkan bagi saya dan teman-teman.				
2	Produk Mie Gacoan dan aplikasi <i>GrabFood</i> memberikan pengalaman yang baik bagi saya.				
3	Membeli Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> menjadi pilihan ketika saya sedang berkumpul bersama teman/keluarga.				
4	Saya membeli produk dari Mie Gacoan menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> atas rekomendasi dari orang lain.				
5	Menurut pengalaman saya aplikasi <i>GrabFood</i> dan produk Mie Gacoan cocok dinikmati oleh semua kalangan.				
Variabel <i>Online Customer Rating</i>					
No.	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<i>Perceived of Usefulness (Persepsi Tentang Kegunaan)</i>					
26	Saya merasa <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> sangat berguna untuk konsumen produk Mie Gacoan.				
27	Saya merasa <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> memudahkan saya untuk memilih menu produk Mie Gacoan.				
28	<i>Online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> membantu saya dalam mempertimbangkan pembelian produk Mie Gacoan.				
29	Saya merasa dapat mengetahui kualitas produk Mie Gacoan melalui <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .				
30	Saya dapat melihat informasi tentang kelebihan produk Mie Gacoan melalui <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .				
31	Saya dapat melihat informasi tentang kekurangan produk Mie Gacoan melalui <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .				
32	Saya mendapatkan manfaat dari adanya <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .				
33	<i>Online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> membuat saya percaya terhadap kualitas produk Mie Gacoan.				

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Perceived of Enjoyment (Persepsi Tentang Kenyamanan)				
4	Saya merasa senang mendapat informasi <i>rating</i> tentang produk Mie Gacoan dari konsumen aplikasi <i>GrabFood</i> .			
5	Saya memberikan <i>rating</i> yang sejujurnya mengenai produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> berdasarkan pengalaman.			
6	Saya merasa senang melihat <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> .			
7	Saya lebih suka melihat <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> daripada di <i>platform</i> lain.			
8	Saya merasa <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> dapat meyakinkan saya untuk membeli produk Mie Gacoan.			
39	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> itu menarik.			
40	Selain menarik, <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> itu cukup menghibur.			
41	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> itu mudah dipahami.			
Perceived of Control (Persepsi Tentang Kontrol)				
42	Saya melihat <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian produk Mie Gacoan.			
43	Saya merasa bisa mengontrol diri saat membeli produk Mie Gacoan ketika melihat <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> .			
44	Semakin tinggi <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> , semakin memberikan kepercayaan terhadap produk Mie Gacoan.			
45	<i>Online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> memiliki pengaruh besar dalam menemukan informasi yang saya perlukan.			
46	Saya merasa <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> dapat meyakinkan saya untuk membeli produk Mie Gacoan.			
47	Saya akan memikirkan dengan matang produk Mie Gacoan yang akan dibeli pada aplikasi <i>GrabFood</i> .			

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di <i>GrabFood</i> sesuai dengan apa yang saya rasakan.				
9	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di <i>GrabFood</i> sesuai dengan apa yang saya pikirkan.				
Variabel <i>Repurchase Intention</i>					
Pernyataan		Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Mempertimbangkan sebagai pilihan pertama.					
10	Aplikasi <i>GrabFood</i> akan menjadi pilihan utama saya ketika ingin membeli produk makanan secara <i>online</i> .				
11	Produk Mie Gacoan menjadi pilihan utama saya ketika akan melakukan pembelian melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
12	Saya memilih menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> dibandingkan dengan <i>platform</i> lain untuk membeli produk Mie Gacoan.				
13	Saya selalu mengingat produk Mie Gacoan ketika mendengar produk makanan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
14	Saya selalu ingin mengonsumsi produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
15	Saya merasa hanya aplikasi <i>GrabFood</i> yang cocok untuk membeli produk Mie Gacoan secara <i>online</i> .				
16	Saya akan selalu mencoba produk baru Mie Gacoan pertama kali melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
Keinginan merekomendasikan kepada orang lain.					
17	Saya bersedia merekomendasikan teman saya untuk membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
18	Saya bersedia merekomendasikan keluarga saya untuk membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .				
19	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi <i>GrabFood</i> pada saat seseorang ingin membeli produk Mie Gacoan.				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

60	Saya merasa aplikasi <i>GrabFood</i> layak digunakan oleh orang banyak untuk membeli produk Mie Gacoan.			
61	Saya akan memberikan informasi kepada orang lain tentang pembelian produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .			
62	Saya merasa aplikasi <i>GrabFood</i> mudah digunakan untuk membeli produk Mie Gacoan bagi semua kalangan.			
63	Saya ingin orang lain membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .			
64	Saya bersedia memberikan ulasan mengenai produk Mie Gacoan pada aplikasi <i>GrabFood</i> .			
Keinginan melakukan pembelian atau kunjungan kembali.				
65	Saya akan membeli kembali produk Mie Gacoan dimasa yang akan datang melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .			
66	Saya enggan berpindah ke aplikasi lain untuk memesan produk Mie Gacoan secara <i>online</i> .			
67	Saya akan selalu membeli produk Mie Gacoan yang sudah pernah saya beli melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .			
68	Saya selalu menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> secara teratur untuk membeli produk Mie Gacoan.			
69	Saya tidak akan membeli produk Mie Gacoan selain dengan menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> .			
70	Saya berniat membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> dalam waktu dekat.			
71	Saya berniat membeli semua menu dari produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .			
72	Saya berencana melakukan pembelian produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> secara rutin.			



Lampiran 2 Tabulasi Uji Instrumen Variabel *Customer Experience* (X1)

No. Resp	Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)																																			TOTAL X1				
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1_14	X1_15	X1_16	X1_17	X1_18	X1_19	X1_20	X1_21	X1_22	X1_23	X1_24	X1_25	X1_26	X1_27	X1_28	X1_29	X1_30	X1_31	X1_32	X1_33	X1_34	X1_35					
1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	121		
2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	118		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	108		
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112		
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	128		
6	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	123			
7	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	2	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	99		
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	102		
9	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	123		
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	3	126			
11	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	124			
12	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	111			
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115			
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	139			
15	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	108		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	128			
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	112			
18	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	88		
19	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	121		
20	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	119		
21	3	1	4	1	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	110		
22	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	124		
23	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	114		
24	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	122	
25	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	124
26	4	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	100	
27	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	117			
28	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	118		
29	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	121		
30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	114		
Hitung	0,451	0,300	0,395	0,337	0,501	0,595	0,773	0,765	0,710	0,568	0,520	0,479	0,572	0,571	0,416	0,284	0,471	0,518	0,515	0,523	0,532	0,660	0,502	0,692	0,524	0,732	0,461	0,674	0,254	0,393	0,601	0,426	0,506	0,381	0,512					
Tabel V/TV	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610	0,3610				
V	V	TV	V	TV	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	TV	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V			

Hak Cipta :
 1. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.
 2. Dilarang mengutip atau menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta.



Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel *Customer Experience* (X1)

		Total_X1			
X1_1	Pearson Correlation	.451*	X1_11	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	0,012		Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30		N	30
X1_2	Pearson Correlation	0,300	X1_12	Pearson Correlation	.479**
	Sig. (2-tailed)	0,108		Sig. (2-tailed)	0,007
	N	30		N	30
X1_3	Pearson Correlation	.395*	X1_13	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	0,031		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
X1_4	Pearson Correlation	0,337	X1_14	Pearson Correlation	.571**
	Sig. (2-tailed)	0,068		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
X1_5	Pearson Correlation	.501**	X1_15	Pearson Correlation	.416*
	Sig. (2-tailed)	0,005		Sig. (2-tailed)	0,022
	N	30		N	30
X1_6	Pearson Correlation	.595**	X1_16	Pearson Correlation	0,284
	Sig. (2-tailed)	0,001		Sig. (2-tailed)	0,128
	N	30		N	30
X1_7	Pearson Correlation	0,773	X1_17	Pearson Correlation	.471**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,009
	N	30		N	30
X1_8	Pearson Correlation	.765**	X1_18	Pearson Correlation	.518**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30		N	30
X1_9	Pearson Correlation	.710**	X1_19	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,004
	N	30		N	30
X1_10	Pearson Correlation	.568**	X1_20	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	0,001		Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30		N	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X1_21	Pearson Correlation	.532**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30
X1_22	Pearson Correlation	.660**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X1_23	Pearson Correlation	.502**
	Sig. (2-tailed)	0,005
	N	30
X1_24	Pearson Correlation	.692**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X1_25	Pearson Correlation	.524**
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30
X1_26	Pearson Correlation	.732**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X1_27	Pearson Correlation	.461*
	Sig. (2-tailed)	0,010
	N	30
X1_28	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30

X1_29	Pearson Correlation	0,254
	Sig. (2-tailed)	0,176
	N	30
X1_30	Pearson Correlation	.393*
	Sig. (2-tailed)	0,032
	N	30
X1_31	Pearson Correlation	.601**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X1_32	Pearson Correlation	.426*
	Sig. (2-tailed)	0,019
	N	30
X1_33	Pearson Correlation	.506**
	Sig. (2-tailed)	0,004
	N	30
X1_34	Pearson Correlation	.381*
	Sig. (2-tailed)	0,038
	N	30
X1_35	Pearson Correlation	.512**
	Sig. (2-tailed)	0,004
	N	30
Total_X 1	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Hasil Uji Validitas Variabel *Online Customer Rating* (X2)

Correlations		Total_X2
X2_1	Pearson Correlation	.492**
	Sig. (2-tailed)	0,006
	N	30
X2_2	Pearson Correlation	.477**
	Sig. (2-tailed)	0,008
	N	30
X2_3	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_4	Pearson Correlation	.642**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_5	Pearson Correlation	.554**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30
X2_6	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_7	Pearson Correlation	.652**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_8	Pearson Correlation	.623**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_9	Pearson Correlation	.736**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_10	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30
X2_11	Pearson Correlation	.550**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30
X2_12	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_13	Pearson Correlation	.558**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30
X2_14	Pearson Correlation	.495**
	Sig. (2-tailed)	0,005
	N	30
X2_15	Pearson Correlation	.551**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30
X2_16	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_17	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_18	Pearson Correlation	.463**
	Sig. (2-tailed)	0,010
	N	30
X2_19	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_20	Pearson Correlation	.537**
	Sig. (2-tailed)	0,002
	N	30
X2_21	Pearson Correlation	.626**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_22	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_23	Pearson Correlation	.749**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
X2_24	Pearson Correlation	.519**
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hasil Uji Validitas Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Correlations

		Total_Y			
Y_1	Pearson Correlation	.0310	Y_13	Pearson Correlation	.436*
	Sig. (2-tailed)	0,095		Sig. (2-tailed)	0,016
	N	30		N	30
Y_2	Pearson Correlation	.507**	Y_14	Pearson Correlation	.457*
	Sig. (2-tailed)	0,004		Sig. (2-tailed)	0,011
	N	30		N	30
Y_3	Pearson Correlation	.666**	Y_15	Pearson Correlation	.567**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
Y_4	Pearson Correlation	.603**	Y_16	Pearson Correlation	.750**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_5	Pearson Correlation	.755**	Y_17	Pearson Correlation	.568**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30		N	30
Y_6	Pearson Correlation	.834**	Y_18	Pearson Correlation	.807**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_7	Pearson Correlation	.694**	Y_19	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_8	Pearson Correlation	.785**	Y_20	Pearson Correlation	.781**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_9	Pearson Correlation	.709**	Y_21	Pearson Correlation	.796**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_10	Pearson Correlation	.688**	Y_22	Pearson Correlation	.811**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_11	Pearson Correlation	.639**	Y_23	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	0,000		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30
Y_12	Pearson Correlation	.511**	Y_24	Pearson Correlation	.742**
	Sig. (2-tailed)	0,004		Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30		N	30

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 6 Kuesioner Pernyataan Valid

 Kuesioner Pernyataan Valid Variabel *Customer Experience* (X1)

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
Sense (Panca Indra)	X1_1	<i>Fitur</i> dalam aplikasi <i>GrabFood</i> mudah digunakan ketika ingin memesan produk Mie Gacoan.
	X1_2	Design dan layout outlet Mie Gacoan sangat menarik.
	X1_3	Cita rasa dari produk Mie Gacoan sesuai dengan keinginan para konsumen.
	X1_4	Musik yang diputar di outlet Mie Gacoan sudah tepat dalam menemani saya saat menikmati produk Mie Gacoan.
	X1_5	Logo/symbol aplikasi <i>GrabFood</i> dan produk Mie Gacoan mudah dikenal.
Feel (Perasaan)	X1_6	Saya merasa nyaman membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X1_7	Saya merasa aman membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X1_8	Saya mendapatkan pelayanan yang ramah dan sopan dari driver <i>GrabFood</i> selama melakukan pembelian Mie Gacoan.
	X1_9	Saya tidak terlalu lama menunggu orderan produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X1_10	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh pihak <i>GrabFood</i> dan Mie Gacoan cepat dan tepat.
Think (Berpikir)	X1_11	Driver <i>GrabFood</i> ramah ketika mengantar orderan produk Mie Gacoan.
	X1_12	Mie Gacoan menjamin kebersihan produknya selama pengantaran oleh driver <i>GrabFood</i> .
	X1_13	Mie Gacoan menjamin keamanan produknya selama pengantaran oleh driver <i>GrabFood</i> .

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
Tindakan	X1_14	Driver <i>GrabFood</i> selalu fastrespon pada saat <i>customer</i> melakukan pembelian produk Mie Gacoan.
	X1_15	Driver <i>GrabFood</i> sangat komunikatif pada saat <i>customer</i> melakukan pembelian produk Mie Gacoan.
	X1_16	Menu yang ditawarkan oleh Mie Gacoan pada aplikasi <i>GrabFood</i> sangat beragam.
	X1_17	Aplikasi <i>GrabFood</i> dan produk Mie Gacoan sudah menjadi bagian dari hidup saya.
	X1_18	Menurut pengalaman saya produk Mie Gacoan dan aplikasi <i>GrabFood</i> mempunyai reputasi yang baik di masyarakat.
	X1_19	Lokasi outlet Mie Gacoan mudah dijangkau untuk aplikasi <i>GrabFood</i> .
Relate (Pertalian)	X1_20	Menurut pengalaman saya pihak <i>GrabFood</i> dan Mie Gacoan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan.
	X1_21	Membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> memberi kesan menyenangkan bagi saya dan teman-teman.
	X1_22	Produk Mie Gacoan dan aplikasi <i>GrabFood</i> memberikan pengalaman yang baik bagi saya.
	X1_23	Membeli Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> menjadi pilihan ketika saya sedang berkumpul bersama teman/keluarga.
	X1_24	Saya membeli produk dari Mie Gacoan menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> atas rekomendasi dari orang lain.
	X1_25	Menurut pengalaman saya aplikasi <i>GrabFood</i> dan produk Mie Gacoan cocok dinikmati oleh semua kalangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


 Kuesioner Pernyataan Valid Variabel *Online Customer Rating* (X2)

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
Perceived of Usefulness (Persepsi Tentang Kegunaan)	X2_1	Saya merasa <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> sangat berguna untuk konsumen produk Mie Gacoan.
	X2_2	Saya merasa <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> memudahkan saya untuk memilih menu produk Mie Gacoan.
	X2_3	<i>Online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> membantu saya dalam mempertimbangkan pembelian produk Mie Gacoan.
	X2_4	Saya merasa dapat mengetahui kualitas produk Mie Gacoan melalui <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X2_5	Saya dapat melihat informasi tentang kelebihan produk Mie Gacoan melalui <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X2_6	Saya dapat melihat informasi tentang kekurangan produk Mie Gacoan melalui <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X2_7	Saya mendapatkan manfaat dari adanya <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X2_8	<i>Online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> membuat saya percaya terhadap kualitas produk Mie Gacoan.
	X2_9	Saya merasa senang mendapat informasi <i>rating</i> tentang produk Mie Gacoan dari konsumen aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X2_10	Saya memberikan <i>rating</i> yang sejujurnya mengenai produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> berdasarkan pengalaman.
	X2_11	Saya merasa senang melihat <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> .

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
Perceived of Enjoyment (Persepsi Tentang kenyamanan)	X2_12	Saya lebih suka melihat <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> daripada di <i>platform</i> lain.
	X2_13	Saya merasa <i>online customer rating</i> di aplikasi <i>GrabFood</i> dapat meyakinkan saya untuk membeli produk Mie Gacoan.
	X2_14	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> itu menarik.
	X2_15	<i>Online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> itu cukup menghibur.
	X2_16	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di aplikasi <i>GrabFood</i> itu mudah dipahami.
Perceived of Control (Persepsi Tentang Kontrol)	X2_17	Saya melihat <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian produk Mie Gacoan.
	X2_18	Saya merasa bisa mengontrol diri saat membeli produk Mie Gacoan ketika melihat <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> .
	X2_19	Semakin tinggi <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> , semakin memberikan kepercayaan terhadap produk Mie Gacoan.
	X2_20	<i>Online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> memiliki pengaruh besar dalam menemukan informasi yang saya perlukan.
	X2_21	Saya merasa <i>online customer rating</i> di <i>GrabFood</i> dapat meyakinkan saya untuk membeli produk Mie Gacoan.
	X2_22	Saya akan memikirkan dengan matang produk Mie Gacoan yang akan dibeli pada aplikasi <i>GrabFood</i> .
	X2_23	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di <i>GrabFood</i> sesuai dengan apa yang saya rasakan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
	X2_24	Saya merasa <i>online customer rating</i> produk Mie Gacoan di <i>GrabFood</i> sesuai dengan apa yang saya pikirkan.

 Kuesioner Pernyataan Valid Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
Mempertimbangkan sebagai pilihan pertama.	Y_1	Aplikasi <i>GrabFood</i> akan menjadi pilihan utama saya ketika ingin membeli produk makanan secara <i>online</i> .
	Y_2	Produk Mie Gacoan menjadi pilihan utama saya ketika akan melakukan pembelian melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_3	Saya memilih menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> dibandingkan dengan <i>platform</i> lain untuk membeli produk Mie Gacoan.
	Y_4	Saya selalu mengingat produk Mie Gacoan ketika mendengar produk makanan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_5	Saya selalu ingin mengonsumsi produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_6	Saya merasa hanya aplikasi <i>GrabFood</i> yang cocok untuk membeli produk Mie Gacoan secara <i>online</i> .
	Y_7	Saya akan selalu mencoba produk baru Mie Gacoan pertama kali melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
Keinginan merekomendasikan kepada orang lain.	Y_8	Saya bersedia merekomendasikan teman saya untuk membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_9	Saya bersedia merekomendasikan keluarga saya untuk membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_10	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi <i>GrabFood</i> pada saat seseorang ingin membeli produk Mie Gacoan.
	Y_11	Saya merasa aplikasi <i>GrabFood</i> layak digunakan oleh orang banyak untuk membeli produk Mie Gacoan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Indikator	No. Butir Pernyataan	Pernyataan
	Y_12	Saya akan memberikan informasi kepada orang lain tentang pembelian produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_13	Saya merasa aplikasi <i>GrabFood</i> mudah digunakan untuk membeli produk Mie Gacoan bagi semua kalangan.
	Y_14	Saya ingin orang lain membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
Keinginan melakukan pembelian atau kunjungan kembali.	Y_15	Saya bersedia memberikan ulasan mengenai produk Mie Gacoan pada aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_16	Saya akan membeli kembali produk Mie Gacoan dimasa yang akan datang melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_17	Saya enggan berpindah ke aplikasi lain untuk memesan produk Mie Gacoan secara <i>online</i> .
	Y_18	Saya akan selalu membeli produk Mie Gacoan yang sudah pernah saya beli melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_19	Saya selalu menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> secara teratur untuk membeli produk Mie Gacoan.
	Y_20	Saya tidak akan membeli produk Mie Gacoan selain dengan menggunakan aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_21	Saya berniat membeli produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> dalam waktu dekat.
	Y_22	Saya berniat membeli semua menu dari produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> .
	Y_23	Saya berencana melakukan pembelian produk Mie Gacoan melalui aplikasi <i>GrabFood</i> secara rutin.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Customer experience* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	25

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Online Customer Rating* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.922	24

Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.948	23

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Tabel R Uji Validitas *Pre-Test*

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Data Tabulasi Final Tiap Variabel

Data Tabulasi Final Variabel *Customer Experience* (X1)

No. Resp	Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)																									TOTAL X1
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1_14	X1_15	X1_16	X1_17	X1_18	X1_19	X1_20	X1_21	X1_22	X1_23	X1_24	X1_25	
1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	90
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	93
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	89
4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	81
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	93
6	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	83
7	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	79
8	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	93
9	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	88
10	4	2	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	69
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
12	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	91
13	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95
14	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94
15	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	65
16	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	74
17	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	77
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	98
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	73
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51
21	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	87
22	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	82
23	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
24	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	84
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	94
27	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	91
28	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	91
29	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	91
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	74



Hak Cipta mi

Hak Cipta mi

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No. Resp	Variabel Customer Experience (X1)																									TOTAL X1	
	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	X1_13	X1_14	X1_15	X1_16	X1_17	X1_18	X1_19	X1_20	X1_21	X1_22	X1_23	X1_24	X1_25		
31	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	1	3	3	3	4	4	88	
32	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	76	
33	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	89	
34	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	71	
35	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	93	
36	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97	
37	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	76	
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	79	
39	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	85	
40	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	79	
41	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	3	79	
42	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	73	
43	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	87	
44	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	96	
45	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	2	4	77	
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	92	
47	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	80	
48	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	75	
49	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	76	
50	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84	
51	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	2	2	4	75	
52	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	87	
53	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	80	
54	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	91	
55	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	90	
56	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	81	
57	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
58	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	81
59	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	79
60	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	88	
61	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	96	
62	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	63	
63	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	
64	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	92	
65	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	91	



Hak Cipta milk Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Data Tabulasi Final Variabel *Online Customer Rating* (X2)

No. Resp	Variabel <i>Online Customer Rating</i> (X2)																								TOTAL X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2_12	X2_13	X2_14	X2_15	X2_16	X2_17	X2_18	X2_19	X2_20	X2_21	X2_22	X2_23	X2_24	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	83
2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	86
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	80
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	87
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	73
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	90
9	4	4	2	1	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	1	4	3	2	2	2	3	4	63
10	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	1	4	3	3	3	2	3	3	71
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	1	4	4	2	3	1	4	4	4	78
12	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	90
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	74
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
15	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	58
16	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	73
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	90
19	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	81
20	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	59
21	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	4	81
22	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	77
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	93
24	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	84
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	78
26	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	90
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	85
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	94
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	94
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	76



Hak Cipta milik

Hak Cipta

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No. Resp	Variabel Online Customer Rating (X2)																								TOTAL X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2_12	X2_13	X2_14	X2_15	X2_16	X2_17	X2_18	X2_19	X2_20	X2_21	X2_22	X2_23	X2_24	
31	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	83	
32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73	
33	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	83	
34	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	1	1	3	72	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	91	
37	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	72	
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	74	
39	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	83	
40	4	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	79	
41	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	84	
42	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	80	
43	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	82	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	2	71	
46	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	91	
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	91	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	78	
49	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	79	
50	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	78	
51	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	74	
52	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	82	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	83	
54	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95	
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	77	
57	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	90	
58	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	
59	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77	
60	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	85	
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	91	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	69	
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	82	
64	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	85	
65	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	86	



© Hak Cipta milik

Hak Cipta :

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No. Resp	Variabel Online Customer Rating (X2)																								TOTAL X2
	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	X2_12	X2_13	X2_14	X2_15	X2_16	X2_17	X2_18	X2_19	X2_20	X2_21	X2_22	X2_23	X2_24	
66	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	78	
67	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	85	
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	90	
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	93	
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	87	
72	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	85	
73	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	83	
74	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	87	
75	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	82	
76	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	86	
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	91	
78	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	90	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	74	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	92	
81	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	83	
82	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	77	
83	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	85	
84	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	82	
85	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	85	
86	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	79	
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76	
88	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	83	
89	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	85	
90	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	93	
91	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	75	
92	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	91	
93	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	80	
94	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	83	
95	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	85	
96	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	74	
97	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	81	
98	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	87	
99	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	91	
100	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	80	



Hak Cipta milk Po

Hak Cipta :

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Data Tabulasi Final Variabel *Repurchase Intention* (Y)

No. Resp	Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)																							TOTAL Y
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y_21	Y_22	Y_23	
1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	80
2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	81
3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	72
4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	77
5	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	70
6	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2	62
7	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	58
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	88
9	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	71
10	4	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	4	4	3	1	4	2	1	1	1	1	4	1	47
11	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	81
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	88
13	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	1	70
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
16	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	60
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	66
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	84
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	73
20	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	52
21	2	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	4	2	1	3	3	3	63
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	72
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	86
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	77
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	72
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	87
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	71
28	4	1	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	64
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
30	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	67



Hak Cipta mi

Hak Cip

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No. Resp	Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)																							TOTAL Y
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y_21	Y_22	Y_23	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	89
32	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	64
33	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	78
34	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	57
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	90
36	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	80
37	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	69
38	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	75
39	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	79
40	4	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	2	2	2	1	3	4	2	66
41	3	1	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	1	1	1	2	4	1	52
42	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	1	56
43	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	72
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	88
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	63
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	89
47	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	83
48	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	61
49	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	74
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	70
51	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	55
52	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	4	2	71
53	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	77
55	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	74
56	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	65
57	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	80
58	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	78
59	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	75
60	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	83
61	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	80
62	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	4	3	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	44
63	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	87
65	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	84



Hak Cipta m

Hak Ci

No. Resp	Variabel Repurchase Intention (Y)																							TOTAL Y
	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	Y_12	Y_13	Y_14	Y_15	Y_16	Y_17	Y_18	Y_19	Y_20	Y_21	Y_22	Y_23	
66	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	77	
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	79	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	88	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
71	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	81	
72	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	78	
73	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	79	
74	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	85	
75	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	78	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	85	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	89	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	1	4	84	
79	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	
80	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	82	
81	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	3	74	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
83	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	83	
84	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	84	
85	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	81	
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	77	
87	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	62	
88	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	77	
89	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	82	
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	88	
91	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	66	
92	2	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	79	
93	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	75	
94	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	80	
95	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	80	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	73	
97	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	80	
98	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	85	
99	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86	
100	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	74	

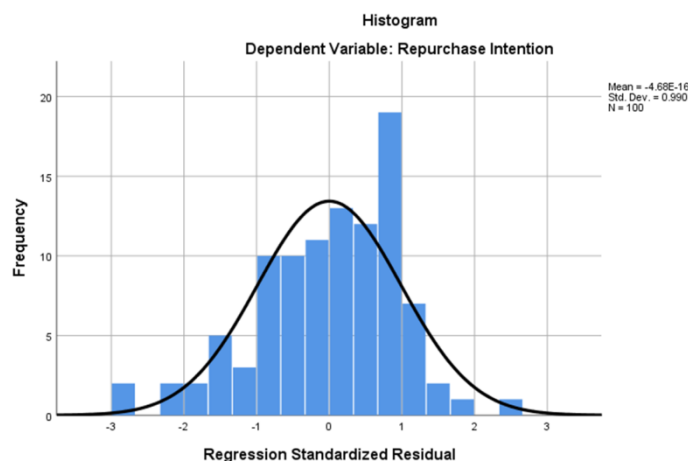
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



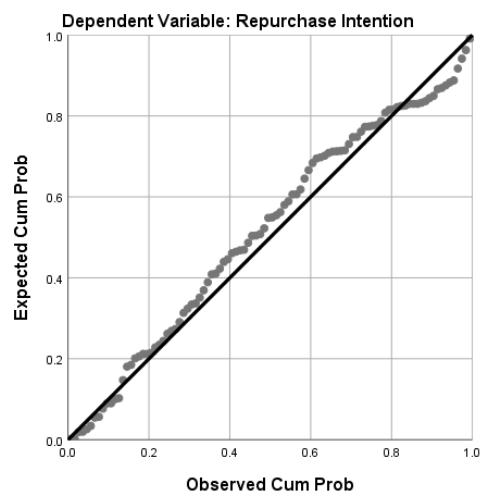
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	6,53993342
Most Extreme Differences	Absolute	0,087
	Positive	0,070
	Negative	-0,087
Test Statistic		0,087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

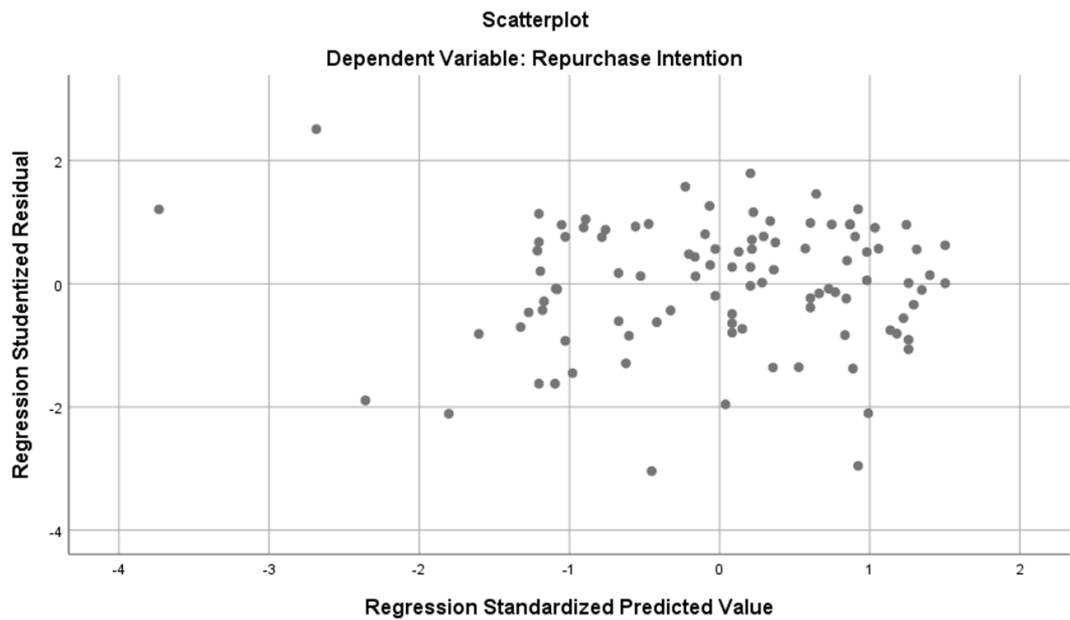
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-9,585	7,110		-1,348	0,181		
1 Customer Experience	0,644	0,116	0,554	5,544	0,000	0,398	2,515
Online Customer Rating	0,363	0,133	0,272	2,724	0,008	0,398	2,515

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

c. Uji Heteroskedastisitas





Lampiran 11 Hasil *Output* SPSS Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-9,585	7,110		-1,348	0,181
	Customer Experience (X1)	0,644	0,116	0,554	5,544	0,000
	Online Customer Rating (X2)	0,363	0,133	0,272	2,724	0,008

a. Dependent Variable: Repurchase Intention (Y)

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	0,615	0,607	6,607

a. Predictors: (Constant), Online Customer Rating (X2), Customer Experience (X1)

Correlations				
		Customer Experience	Online Customer Rating	Repurchase Intention
Customer Experience	Pearson Correlation	1	.776**	.765**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000
	N	100	100	100
Online Customer Rating	Pearson Correlation	.776**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000
	N	100	100	100
Repurchase Intention	Pearson Correlation	.765**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9,585	7,110		-1,348	0,181	
	Customer Experience	0,644	0,116	0,554	5,544	0,000	0,398
	Online Customer Rating	0,363	0,133	0,272	2,724	0,008	0,398

a. Dependent Variable: Repurchase Intention

d. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6760,608	2	3380,304	77,436	.000^b
	Residual	4234,302	97	43,653		
	Total	10994,910	99			

a. Dependent Variable: Repurchase Intention (Y)

b. Predictors: (Constant), Online Customer Rating (X2), Customer Experience (X1)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 12 Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 13 Tabel F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

CURRICULUM VITAE



TRI WAHYUNINGSIH

081311315223 | wahyuningsih.tri1001@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/tri-wahyuningsih-684197235>
Jl. Raya Kodau No. 97 Kota Bekasi, Jawa Barat 14522

Fresh graduate jurusan Administrasi Bisnis yang memiliki ketertarikan lebih dalam bidang administrasi, public relation, dan sumber daya manusia. Memiliki kemampuan untuk bekerja sama dalam tim ataupun individu, memiliki rasa keingintahuan yang tinggi, serta memiliki emotional intelligence dan komunikasi yang baik.

Pengalaman Magang dan Organisasi

- PT. Kurnia Sylva Consultindo - Jatiwaringin, Kota Bekasi** Aug 2022 - Jan 2023
Administrasi Keuangan
- Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang diterima untuk keperluan pencairan dana serta melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang diterima untuk pencairan dana.
 - Melakukan input data transaksi kas masuk & kas keluar ke dalam aplikasi Zahir Accounting 6.0.
 - Menyusun arsip dokumen perusahaan serta merekap data daftar lembur karyawan di PT Kurnia Sylva Consultindo.
- Semesta Asa Indonesia - Jatisampurna, Kota Bekasi** Jan 2020 - Present
Head of Public Affairs
- Menjalin hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal organisasi. Menjadi pihak penghubung antara pihak internal dengan masyarakat untuk menjalin kerja sama. Bertanggungjawab dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra, dan komunikasi yang baik serta bermanfaat antara organisasi dan publik.
- LDK FIKRI PNJ - Politeknik Negeri Jakarta** Dec 2019 - Dec 2021
BPH Departemen Syiar & Keumatan
- Bertanggungjawab dalam pemikiran Islam secara kreatif sesuai dengan kebutuhan dakwah mahasiswa PNJ. Menjadi koordinator divisi kajian dan mengadakan kajian secara online atau offline. Mencerdaskan mahasiswa PNJ terhadap isu-isu keumatan terkini.

Pendidikan

- Politeknik Negeri Jakarta - Kota Depok, Jawa Barat** Sep 2019 - Sep 2023 (Expected)
Bachelor Degree in Business Administration
- Fresh graduate program studi Administrasi Bisnis Terapan, mendapatkan IP terakhir 4,00, aktif mengikuti beberapa kepanitaan serta organisasi selama kurang lebih dua tahun.
- SMA Negeri 11 Kota Bekasi - Kota Bekasi, Jawa Barat** Jun 2016 - Jul 2019
SMA in Jurusan IPA
- Mengikuti Olimpiade Sains Tingkat Kota (OSK) bidang Matematika tahun 2018, dan aktif mengikuti kegiatan ekstrakurikuler selama kurang lebih dua tahun.

Pengalaman Kepanitaan

- LENERA - Kota Depok** Apr 2020 - May 2020
Koordinator Program Kerja
- Bertanggungjawab pada kegiatan program kerja selama bulan Ramadhan berlangsung. Mengadakan kegiatan bagi-bagi takjil, dan kegiatan bakti sosial ke panti asuhan, serta mengadakan kegiatan pesantren kilat selama bulan Ramadhan.

Skills, Penghargaan, & Pengalaman Lainnya

- **Soft Skills:** Mampu bekerjasama dalam tim/individu. Mampu berkomunikasi dengan baik. Mampu beradaptasi dengan teman/ lingkungan baru. Mampu berpikir kritis dalam menyelesaikan masalah.
- **Hard Skills:** Mampu mengoperasikan MS. Office (Word, Excel, Power Point). Memiliki kemampuan dalam filling dokumen, kearsipan, dan kegiatan administrasi lainnya. Menguasai pengetikan dengan teknik 10 jari.
- **Simulasi Bisnis (2022):** Mengerjakan project kelompok pada mata kuliah SIMBIS dan bertugas sebagai staff keuangan yang bertanggungjawab atas segala pencatatan pemasukan dan pengeluaran, serta membuat laporan keuangan perusahaan.
- **Business Festival (B-FEST) (2021):** Menyelesaikan project kelompok pada mata kuliah Selling dengan mendirikan usaha online bernama "Hana.bite". Berhasil menjual produk sebanyak 150 paket dalam sebulan serta mendapatkan laba sebesar Rp 1.000.000.
- **MC & Moderator (2021):** Memandu jalannya acara dari awal hingga selesai. Menghubungkan narasumber dengan audience, memimpin sesi tanya jawab, serta menyampaikan simpulan dari materi webinar.
- **Achievements (2019):** Menjadi peserta terbaik dalam acara "Leadership Training of FIKRI".