

**HUBUNGAN ANTARA *PERSONAL SELLING* DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN PT. *FEDERAL INTERNATIONAL
FINANCE* (FIF) PADA WARGA RW 037, KELURAHAN
BOJONG RAWALUMBU KECAMATAN RAWALUMBU DI
BEKASI**

RESTY CAESA EMILIA

8135123391



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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***THE CORRELATION BETWEEN PERSONAL SELLING WITH
CUSTOMER SATISFACTION PT. FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE (FIF) ON CITIZEN
ASSOCIATION 037 BOJONG RAWALUMBU VILLAGE,
RAWALUMBU SUB-DISTRIC IN BEKASI***

RESTY CAESA EMILIA

8135123391



***Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

RESTY CAESA EMILIA, Hubungan Antara *Personal Selling* Dengan Kepuasan Konsumen PT. *Federal International Finance* (FIF) Pada Warga RW. 037 Kelurahan Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Di Bekasi. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW 037 Kelurahan Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Di Bekasi, selama lima bulan terhitung sejak Februari 2016 sampai dengan Juni 2016. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Antara *Personal Selling* Dengan Kepuasan Konsumen PT. *Federal International Finance* (FIF) Pada Warga RW. 037 Kelurahan Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Di Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW. 037 Kelurahan Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Di Bekasi. yang menjadi konsumen dan puas pada PT. *Federal International Finance* (FIF). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan Purposive sampling sebanyak 89 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 25.35 + 0.64 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0712$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 89$ pada taraf signifikan 0.05 adalah 0,0939. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,99 < 1,63$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $42,73 > 3,96$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,574$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 6.537$ dan $t_{tabel} = 1,665$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,574$ adalah positif dan signifikan antara variabel X dan variabel Y. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 32,94% yang menunjukkan bahwa 32,94% variabel kepuasan konsumen ditentukan.

Kata kunci : *Personal Selling*, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

RESTY CAESA EMILIA, The Correlation Between Personal Selling With Customer Satisfaction PT. Federal International Finance (FIF) On Citizen Association 037 Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-District In Bekasi. Study program of commerce education, Faculty of economics, State university of jakarta.

This research was conducted in 037 Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-District In Bekasi., for five months, starting from February 2016 to June 2016. The purpose of this study is to determine correlation between Personal Selling With Customer Satisfaction PT. Federal International Finance (FIF) On Citizen Association 037 Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-District In Bekasi.. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all Citizen District 037 Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-District In Bekasi. Who become customers and satisfied at PT. Federal International Finance (FIF). The sampling technique used technique of purposive sampling as many as 89 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 25.35 + 0.64 X$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with test Liliefors produce $L_{count} = 0,0712$, while L_{table} for $n = 89$ at 0,05 significant level is 0,0939. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $0,99 < 1,63$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which, $42,73 > 3,96$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product moment generating $r_{xy} = 0,574$, then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 6,537$ and $t_{table} = 1,665$. It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,574$ is positive and significant. The coefficient of determination obtain for is 32,94% which show that 32,94% of the variant of customer satisfaction is determined by personal selling.

Keywords : Personal Selling, Costumer satisfaction

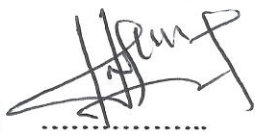




LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		25 JULI 2016
2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		25 JULI 2016
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102011	Sekretaris		25 JULI 2016
4. <u>Dra. Rohyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing I		25 JULI 2016
5. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing II		25 JULI 2016

Tanggal Lulus: 30 JUNI 2016.....

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik sarjana, baik di Universitas 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Juni 2016
Yang membuat pernyataan



Resty Caesa Emilia
No. Reg. 8135123391

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'amin..

Terimakasih Allah atas nikmat dan kekuatan yang telah diberikan kepadaku sampai detik ini..

Aku persembahkan skripsi ini untuk orang tua tercinta, saudara-saudara, dan teman-teman yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan..

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Q.S. Al-Baqarah: 286)

”Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya, jika kamu orang-orang yang beriman.” (Q.S. Al-Imran: 139)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara *Personal Selling* dengan Kepuasan Konsumen PT. *Federal International Finance* (FIF) pada warga RW 037 Kelurahan Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu di Bekasi”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Rohyati, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini dengan tulus dan ikhlas serta kerendahan hatinya selalu memberikan arahan, motivasi, saran dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini dengan tulus dan ikhlas selalu memberikan arahan, saran dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ryna Parlyna, MBA selaku Pembimbing Akademik.
5. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Bapak Mulyono selaku Ketua Rukun Warga 037 serta warga Rukun Warga 037 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Kedua orang tua tersayang Bapak Sulistyono dan Ibu Restuni Pristiwati, yang selalu memberikan semangat baik secara materil maupun moril.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012.
10. Teman-teman terbaik (Baan, Syaif, Ridwan, Abdi, Jejen, Idris, Anwar, Didi, Puspa, Risma, Septi, Virga, Erma, Siti, Santi, Deby).

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2016

Resty Caesa Emilia