

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
RETENSI PELANGGAN *HYPERMART* CIKARANG PUSAT
PADA WARGA RW.006, KELURAHAN KARANG SAMBUNG
KECAMATAN KEDUNG WARINGIN DI BEKASI**

ZAELANI ANWAR

8135112326



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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2015

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION
WITH CUSTOMER RETENTION HYPERMART CIKARANG
PUSAT ON CITIZEN ASSOCIATION 006, KARANG SAMBUNG
VILLAGE, KEDUNG WARINGIN SUB-DISTRIC IN BEKASI***

ZAELANI ANWAR

8135112326



***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
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

ZAELANI ANWAR, Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Retensi Pelanggan *Hypermart* Cikarang Pusat Pada Warga Rw.006, Kelurahan Karang Sambung Kecamatan Kedung Waringin Di Bekasi. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW.006, Kelurahan Karang Sambung, Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi, selama empat bulan terhitung sejak Oktober 2015 sampai dengan Januari 2016. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan retensi pelanggan *Hypermart* Cikarang Pusat Pada Warga RW.006, Kelurahan Karang Sambung Kecamatan Kedung Waringin Di Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh warga RW.006, Kelurahan Karang Sambung, Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi. Populasi terjangkaunya adalah warga RT.03, RW.006, Kelurahan Karang Sambung Kecamatan Kedung Waringin Di Bekasi sebanyak 45 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik acak sederhana sebanyak 40 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 52,75 + 0,63X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0964$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 40$ pada taraf signifikan 0.05 adalah 0,1401. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,69 < 2,19$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,532$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 3,871$ dan $t_{tabel} = 1,70$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $14,98 > 4,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,532$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 28,28% yang menunjukkan bahwa 28,28% variabel retensi pelanggan ditentukan oleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Retensi Pelanggan.

ABSTRACT

ZAELANI ANWAR, *The Correlation Between Customer Satisfaction With Customer Retention Hypermart On Citizen Association 006, Karang Sambung Village, Kedung Waringin Sub-District In Bekasi. Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This research was conducted in RW.006, Karang Sambung Village, kedung Waringin Sub-District in Bekasi, for four months, starting from October 2015 to January 2016. The purpose of this study is to determine correlation between customer satisfaction with customer retention Hypermart Cikarang Pusat On Citizen Association 006, Karang Sambung Village, Kedung Waringin Sub-District In Bekasi. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all Citizen Association 006, Karang Sambung Village, Kedung Waringin Sub-District In Bekasi. Inaccessibility is citizens population RT.03, Citizen Association 006, Karang Sambung Village, Kedung Waringin Sub-District In Bekasi as many as 45 people. The sampling technique used technique of simple random sampling as many as 40 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 52,75 + 0,63X$. The resulting regression equation is $Y = 52.75 + 0,63X$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with the test Liliefors produce $L_{hitung} = 0.0964$, while L_{tabel} for $n = 40$ at 0:05 significant level is 0.1401. Because $L_{hitung} < L_{tabel}$ the estimated error of Y over X normal distribution. Linearity regression test produces $F_{hitung} < F_{tabel}$ is $1.69 < 2.19$, so it is concluded that the linear equation regression. Correlation coefficient of Pearson Product moment generating $r_{xy} = 0,532$. Thus, we can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,532$ is significant. Furthermore, the significance test of correlation coefficient using the t test and the resulting $t = 3.871$ and $t_{table} = 1.70$. Significance of regression test produces $F_{hitung} > F_{tabel}$ ie, $14.98 > 4.10$, meaning that the regression equation is significant. The coefficient of determination obtained at 28.28%, which shows that 28.28% variable customer retention is determined by customer satisfaction.

Keywords : *Customer Satisfaction, Customer Retention*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua		26 Januari 2016
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Sekretaris		21 Januari 2016
3. <u>DR. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		26 Januari 2016
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198502 2 001	Pembimbing I		21 Januari 2016
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 19770111 200812 2 003	Pembimbing II		21 Januari 2016

Tanggal Lulus : 21 Januari 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum 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 telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2016

Yang membuat pernyataan

Zaelani Anwar
No. Reg. 8135112326

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Patuhilah seruan Tuhanmu sebelum datang dari Allah suatu hari yang tidak dapat ditolak kedatangannya”

(Q.S. Ash- Shuura [42] : 47)

Sebuah kesuksesan didapat dengan adanya usaha, dan usaha harus di iringi dengan doa

Alhamdulillahirobbil’alamiin,

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua yang telah memberikan segalanya selama ini. Dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti demi kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.

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 Kepuasan Pelanggan dengan Retensi Pelanggan *Hypermart* pada warga RW 006 Kelurahan Karang Sambung, Kecamatan Kedung Waringin 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. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlina, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dra. Rochyati, M.Pd selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
6. Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
8. Bapak Ucu selaku Ketua Rukun Warga 006 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
9. Kedua orang tua tersayang Ibu Sri Warti dan Bapak Suwarno, kedua adikku Dwi Ayu Lestari dan Ade Kurnia yang selalu memberikan semangat baik secara materil maupun moril.
10. Terima kasih untuk sahabat terbaik dan terhebat saat kuliah (Malik, Ichsan, Henda, Anjala, Andris, Abiq, Fikrin, Irfan, Setiadi dan Seno).
11. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Reguler 2011.
12. Teman-teman satu bimbingan (Theo, Siti, Riri, Tengku, Erma)

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, Januari 2016

Zaelani Anwar