

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN
COMMUTER LINE JABODETABEK PADA MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA DI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**ASTARI RAMDHANIA RAHAYU
8135134138**



*Building
Future
Leaders*

**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

2017

**RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND
CORPORATE IMAGE WITH CUSTOMER LOYALTY
COMMUTER LINE JABODETABEK IN STUDY PROGRAM OF
COMMERCE EDUCATION STUDENT IN STATE UNIVERSITY
OF JAKARTA**

**ASTARI RAMDHANIA RAHAYU
8135134138**



*Building
Future
Leaders*

*This scientific paper is written as a partial fulfillment of the requirement in
holding Bachelor of Education Degree In Economics Faculty of the State
University of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2017

ABSTRAK

ASTARI RAMDHANIA RAHAYU, Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan *Commuter Line* Jabodetabek pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta pada mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga, selama lima bulan terhitung sejak bulan Maret 2017 sampai dengan Juli 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dan hubungan antara citra perusahaan dengan loyalitas pelanggan *Commuter Line* Jabodetabek pada mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi terjangkau yang digunakan adalah mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta angkatan 2013 sampai 2016. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* sebanyak 106 orang. Pengambilan sampel tersebut didasarkan pada survei awal yang dilakukan bahwa terdapat 106 mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta yang loyal terhadap *Commuter Line* Jabodetabek. Untuk menjarang data dari variabel kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2) dan loyalitas pelanggan (Y) digunakan model skala *Likert*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Persamaan regresi yang dihasilkan X_1 dengan Y adalah $\hat{Y} = 38,85 + 0,6205X_1$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X_1 dengan uji *Lilliefors* menghasilkan L_{hitung} 0,0818, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 106$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0860. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_1 berdistribusi normal. Uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $88,35 > 3,91$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Dari uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $0,90 < 1,62$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Koefisien korelasi dihitung dengan menggunakan rumus *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan nilai r_{xy} sebesar 0,678. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan t_{hitung} (9,40) $> t_{tabel}$ (1,66) sehingga dapat disimpulkan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,678 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,4593 yang menunjukkan bahwa 45,93% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sedangkan persamaan regresi yang dihasilkan X_2 dengan Y adalah $\hat{Y} = 39,03 + 0,6158X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X_2 dengan uji *Lilliefors* menghasilkan L_{hitung} 0,0857, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 106$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0860. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_2 berdistribusi normal. Uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $89,67 > 3,91$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Dari uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $1,20 < 1,62$ sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Koefisien korelasi dihitung dengan menggunakan rumus *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan nilai r_{xy} sebesar 0,680. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan

menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} (9,47) > t_{tabel} (1,66)$ sehingga dapat disimpulkan koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,680 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,4630 yang menunjukkan bahwa 46,30% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh citra perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

ASTARI RAMDHANIA RAHAYU, *Relationship between Service Quality and Corporate Image with Customer Loyalty Commuter Line Jabodetabek in the Study Program of Commerce Education Student in State University of Jakarta.*

This research was conducted in State University of Jakarta in the Study Program of Commerce Education students, for five months starting from March 2017 until July 2017. The purpose of this study is to obtain information and to determine relationship between service quality with customer loyalty and relationship between corporate image with customer loyalty Commuter Line Jabodetabek in the Study Program of Commerce Education Student in State University of Jakarta. The research method used is survey method with correlational approach. Affordable population that is used is Study Program of Commerce Education Student in State University of Jakarta force 2013 to 2016. The sampling technique used is purposive sampling technique of 106 people. The sampling is based on a preliminary survey conducted that there are 106 Study Program of Commerce Education Student in State University of Jakarta loyal to Commuter Line Jabodetabek. To capture data from service quality (X1), corporate image (X2) and customer loyalty (Y) used Likert scale model. Data analysis technique used in this research is simple linear regression. The resulting regression equation by X1 with Y is $\hat{Y} = 38.85 + 0.6205X1$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X1 with Lilliefors test produced Lcount 0,0818, while Ltable for n = 106 at significant level 0,05 is 0,0860. Because Lcount < Ltable then the estimated error of Y on X1 is normally distribution. Regression significance test produces Fcount > Ftable, that is 88,35 > 3,91 so it can be concluded that the regression equation is significant. From regression linearity test produces Fcount < Ftable, that is 0,90 < 1,62 so it can be concluded that the regression equation is linear. Correlation coefficient is calculated by using the Product Moment formula from Pearson resulting $r_{xy} = 0.678$. Furthermore, significance test of correlation coefficient using t-test and tcount (9,40) > ttable (1,66) so it can be concluded that the correlation coefficient of $r_{xy} = 0.678$ is positive and significant. Coefficient of determination obtained by 0.4593 which shows that 45.93% customer loyalty is determined by service quality. While the resulting regression equation by X2 with Y is $\hat{Y} = 39.03 + 0.6158X2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X2 with Lilliefors test produced Lcount 0,0857, while Ltable for n = 106 at significant level 0,05 is 0,0860. Because Lcount < Ltable then the estimated error of Y over X2 is normally distribution. Regression significance test produces Fcount > Ftable, that is 89,67 > 3,91 so it can be concluded that the regression equation is significant. From regression linearity test produces Fcount < Ftable, that is 1.20 < 1.62 so it can be concluded that the regression equation is linear. Correlation coefficient is calculated by using the Product Moment formula from Pearson resulting $r_{xy} = 0.680$. Furthermore, significance test of correlation coefficient using t-test and tcount (9,47) > ttable (1,66) so it can be concluded that the correlation coefficient of $r_{xy} = 0.680$ is positive and significant.

Coefficient of determination obtained by 0.4630 which indicates that 46.30% customer loyalty is determined by corporate image.

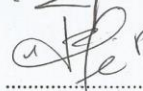
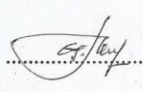
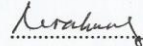
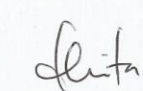
Keywords : Service Quality, Corporate Image, Customer Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Ketua Penguji		28-07-2017
2. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Penguji Ahli		02-08-2017
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		01-08-2017
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Dosen Pembimbing 1		02-08-2017
5. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Dosen Pembimbing 2		02-08-2017

Tanggal Lulus: 25 Juli 2017

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, Juli 2017
Yang membuat pernyataan



Astari Ramdhania Rahayu
NIM. 8135134138

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al Baqarah: 153)

Kesuksesan adalah bukan kepemilikan pribadi, melainkan dirinya dapat bermanfaat bagi orang lain.

Skripsi ini ku persembahkan untuk Ibu dan Bapakku tercinta yang selama ini telah berjuang agar ku bisa mengenyam pendidikan hingga perguruan tinggi, memberikanku doa dengan tiada henti serta kasih sayang setulus hati. Semoga ridho Allah dan keberkahan selalu menyertai.

Aamiin Ya Rabb

KATA PENGANTAR

Pujisyukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta segala anugerah yang begitu melimpah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan *Commuter Line* Jabodetabek pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun peneliti sebagai tugas akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan. Sebagai karya ilmiah, skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kepada dunia pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak merupakan pendukung dalam penyusunan skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si. selaku Dosen pembimbing I atas kesabaran, serta masukan yang sangat membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si. selaku Dosen pembimbing II atas kesabaran, serta masukan yang sangat membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

3. Dr. Corry Yohana, M.M. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Kedua orang tua tercinta, Ibu Sri Armianti dan Bapak Moch Rochim, serta kakak tersayang yang telah memberikan doa serta semangat berupa materil dan moril.
7. Teman-teman seperjuangan di kampus tercinta, khususnya Niken, Alfi, Dena, Nila, Ica, Desy K, Restia, Desy P, Dzaqiyah, Mila, Siti Rodiah, Choirunnisa, Dyah serta teman-teman Departemen Advokasi BEM UNJ yang telah setia menemani dan memberikan segalanya. Penulis berharap semoga segala bantuan serta dukungan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan serta mendapat imbalan dari Allah SWT. Disamping itu penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif selalu diharapkan demi perbaikan-perbaikan lebih lanjut.

Jakarta, Juli 2017
Penulis



Astari Ramdhania Rahayu
NIM. 8135134138