

# **ANALISIS LOYALITAS KONSUMEN KARTU PRA BAYAR SIMPATI PADA MAHASISWA FE UNJ**

**FIKRI FILHAQI MUHAMMAD  
8223118223**



**Laporan Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

**ANALYSIS CUSTOMER LOYALTY CARDS PRE PAY  
SIMPATI THE STUDENTS FE UNJ**

**FIKRI FILHAQI MUHAMMAD  
8223118223**



***This Scientific Paper Prepared To Meet One Degree Requirements  
Associate Expert Getting By Faculty of Economics, State University  
of Jakarta***

**STUDY PROGRAME MARKETING MANAGEMENT DIII  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**Fikri Filhaqi Muhammad. 2016. 8223118223. Analisis Loyalitas Konsumen Kartu Pra Bayar Simpati pada Mahasiswa FE UNJ.** Program Studi DIII Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas konsumen kartu Pra Bayar Simpati pada Mahasiswa FE UNJ. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, kuesioner dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pada dimensi *Repeat purchase* dari dua pernyataan yang diajukan mayoritas responden menggunakan atau membeli kembali produk yang lama. Pada dimensi *referral* menunjukkan hasil yang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa responden membeli lini produk lainnya dari Simpati, Pada dimensi *refers other* diperoleh hasil yang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa Simpati sudah memberikan kesan yang baik kepada pelanggan, dan *retention* diperoleh hasil yang baik, dimana kedua pernyataan yang diajukan penulis, sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa memiliki kekebalan terhadap isu-isu negatif mengenai Simpati dan tetap loyal dengan Simpati.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

**FIKRI FILHAQI MUHAMMAD. 2016. 8223118223. Analysis customer loyalty cards pre pay SIMPATI the Students FE UNJ. Course DIII marketing of management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.**

*This paper aims to understand customer loyalty cards pre pay simpati the students Faculty of Economic. Methods used in research is descriptive analysis by using data collection through study library, interviews and documentation.*

*The research may be known that in dimensions repeat purchase of two statement from the majority of using or buy back products long In dimension referral show good results, where both statement proposed writer, most respondents said they agreed that of respondents buy product line other simpati, in dimension refers other obtained good results, where both statement proposed writer, majority of respondents said agree that simpati has given a good impression to customers, and retention obtained good results, where both statement proposed writer, most respondents said they agreed that has immunity to negative issues of simpati and remain loyal with simpati.*

*Keywords: customer loyalty*

## LEMBAR PERSETUJUAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Mohamad Rizan, SE., MM  
NIP. 1957022111985032002



20 Juli 2016

Jakarta, 18 Juli 2016

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si  
NIP. 1957022119853022002

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

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

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Umi Mardiyati, M. Si  
NIP. 1957022111985032002

03-08-2016

Penguji Ahli

Agung Kresnamurti, R.P. ST, MM  
NIP. 197404162006041001

02-08-2016

Dosen Pembimbing

Dr. Mohammad Rizan, SE, MM  
NIP. 19720627006041001

01-08-2016

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya. Karena dengan karunia Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan karya ilmiah yang berjudul: **Analisis Loyalitas Konsumen Kartu Pra Bayar Simpati pada Mahasiswa FE UNJ Rawamangun.**

Karya Ilmiah ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan penulis untuk memperoleh gelar ahli madya di bidang Pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penyusunan Karya Ilmiah antara lain:

1. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM, Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan dan masukan untuk Penulis dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
2. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si. selaku Ketua Program Studi dan sekaligus sebagai Pembimbing Akademik Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Sholikhah selaku Dosen Pembimbing Akademis.

5. Seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Kedua orangtuaku tersayang yang telah memberikan nasihat, dukungan, serta doanya kepada penulis.
7. Rekan-rekan mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2010 dan 2011 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, oleh karena itu Penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 05 Agustus 2016

Fikri Filhaqi Muhammad