

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMODERASI OLEH
KENYAMANAN LOKASI PADA ALFAMIDI CEMPAKA
PUTIH**

**THOMAS WIDJANARKO
8215082821**



Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE IMPACT OF CUSTOMER SATISFACTION TOWARD
CUSTOMER LOYALTY MODERATED BY LOCATIONAL
CONVENIENCE OF ALFAMIDI RETAIL STORE CEMPAKA
PUTIH**

**THOMAS WIDJANARKO
8215082821**



This thesis is written as part of Bachelor Degree in Economic Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana. E. S., M.Bus

NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si NIP: 197205062006041002	Ketua		16/01/2015
2. Dra. Basrah Saidani, SE., M.Si NIP: 196301191992032001	Sekretaris		23/01/2015
3. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM NIP: 197206272006041001	Penguji Ahli		23/01/2015
4. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si NIP: 197206171999031001	Pembimbing I		23/01/2015
5. Agung Kresnamurti RP, ST, MM NIP: 197404162006041001	Pembimbing II		23/01/2015

Tanggal Lulus : 9 Januari 2015

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 pernah 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 Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2015

Yang memb



Thomas Widjanarko

No.Reg: 8215082821

ABSTRAK

Thomas Widjanarko, 2014; Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimoderasi Oleh Kenyamanan Lokasi Pada Alfamidi Cempaka Putih. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Setyo Ferry, SE., MSi. & Agung Kresnamurti RP, MM.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan dan variabel moderasi kenyamanan lokasi serta melakukan pengujian pada variabel moderasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yaitu kenyamanan lokasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan kausal dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang berada pada Alfamidi Cempaka Putih, yang berbelanja minimal dua kali di Alfamidi dalam sebulan. Total sampel pada penelitian ini berjumlah 350 orang yang kemudian alat analisis yang digunakan adalah SPSS 22.00. Hasil dari uji t menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi X ke Y (0.000), dan variabel kenyamanan lokasi memoderasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan koefisien β -0.75.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kenyamanan Lokasi.

ABSTRACT

Thomas Widjanarko, 2014; The Effect Of Customer Satisfaction Toward Customer Loyalty Moderated By Convenience Location In Alfamidi Cempaka Putih. Thesis, Jakarta: Concentration in Marketing Management, Program Management Studies, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Team Advisor: Setyo Ferry Wibowo, SE., MSi. Agung Kresnamurti RP, MM.

The purpose of this study was to describe customer satisfaction, customer loyalty and locational convenience as well as a moderating variable to test the moderating variable of customer satisfaction on customer loyalty is the convenience of location. This study used quantitative methods with descriptive and causal research design using survey methods. The population in this study is that the customer is at Alfamidi Cempaka Putih, who shopped at least twice in a month Alfamidi. The total sample in this study amounted to 350 people who later analysis tool used was SPSS 22.0. The results of the t test showed customer satisfaction to customer loyalty influence significantly the significance value of X to Y (0.000), and the convenience of location variables moderate the customer satisfaction to customer loyalty with the β coefficient -0.75.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Locational Convenience.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Agung Kresnamurti, RP, M.M selaku Dosen Pembimbing II
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi (FE) UNJ
4. Hamidah, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen, FE UNJ
5. Dr. Gatot Nazir Ahmad, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, FE UNJ
6. Seluruh dosen FE UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
7. Seluruh karyawan dan pelanggan Alfamidi Cempaka Putih yang telah membantu peneliti selama proses penelitian ini.
8. Kedua orangtua saya Tedjo Goenadi dan Ertin Kustriantini, adik saya Irene Gabriella Mega Kurnia yang selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman satu perjuangan dalam bimbingan skripsi Gesit Mardikobudi, Ritawati, Adhitya Afrizal, Ananda Khatam, Dinno, Lestari, dan Adinda

10. Mba Fitri (Staff Jurusan Manajemen) yang telah banyak membantu dalam proses administrasi, serta kak Hani yang membantu dalam bimbingan jurnal skripsi.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti dengan senang hati menerima kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Oktober 2014

Thomas Widjanarko