

**PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN *BLACKBERRY
INTERNET SERVICE (BIS) UNLIMITED* KARTU XL
(Survei pada Pegawai di Lingkungan Kesekretariatan Jenderal
Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia)**

**SETYAWATI WIDODO
8215099444**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND BRAND
IMAGE TO LOYALTY CUSTOMER *BLACKBERRY*
INTERNET SERVICE (BIS) UNLIMITED KARTU XL
(Survey to the Audit Board of Republic Indonesia Employee
under Secretary General)**

**SETYAWATI WIDODO
8215099444**

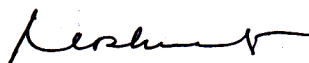


**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

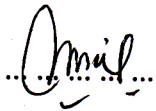
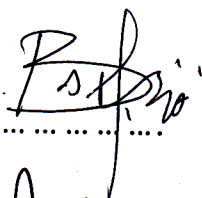
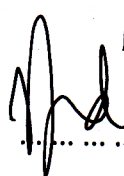
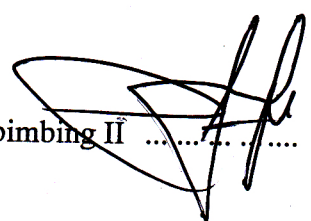
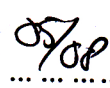
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		
3. <u>Agung Wahyu Handaru, ST, MM</u> NIP. 19781127 200604 1 001	Penguji Ahli		
4. <u>Setyo Ferry Wibowo SE., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik 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 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, Agustus 2012
Yang membuat pernyataan

Setyawati Widodo

No Reg. 8215099334

ABSTRAK

Setyawati Widodo, 2012; Pengaruh Nilai Pelanggan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Layanan *Blackberry Internet Service* (BIS) Unlimited Kartu XL (Survei Pada Pegawai di Lingkungan Kesekretariatan Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia). Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara nilai pelanggan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan, khususnya pada Pegawai di Lingkungan Kesekretariatan Jenderal Badan Pemeriksa Keuangan. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat Badan Pemeriksa Keuangan di Jakarta. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program aplikasi statistik SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 18 untuk mengolah data. Hasil pengujian hipotesis penelitian ini melalui uji t menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, adanya pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan uji F menunjukkan bahwa nilai pelanggan dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 37.5%, maka variansi loyalitas pelanggan sebesar 37.5% ditentukan oleh variabel nilai pelanggan dan citra merek..

Kata kunci: Nilai Pelanggan, Citra Merek, dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Setyawati Widodo, 2012; Customer Value and Brand Image to Customer Loyalty of Blackberry Internet Service (BIS) Kartu XL (Survey In The Audit Board of Republic Indonesia Employee under Secretary General). Thesis, Jakarta: Program Management Studies, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta, July 2012.

This study aims to determine the relationship between customer value and brand image with customer loyalty. This study used questionnaires as a means of collecting data. Location of the study was conducted at Office Center of The Audit Board of Republic Indonesia in Jakarta. Analysis of this research is accomplished using the statistical application SPSS (Statistical Package for the Social Science) version 18 for data processing. Results of hypothesis testing through t test shows the influence of customer value variable to variable loyalty customer, the influence of brand image variable to customer loyalty, while F test show customer value and brand image jointly influence of the customer loyalty. Based on the determination of the coefficient of 37.5%, then the variation of 37.5% of the loyalty customer is determined by a variable customer value and brand image.

Keywords: Customer Value, Brand Image, and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan terutama pada hal khlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun nasehat serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
2. Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen FE UNJ
4. Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Agung Kresnamurti RP, ST., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan materi dan semangat bagi peneliti.

7. Teman-teman di Chevron dan Badan Pemeriksa Keuangan tempat peneliti bekerja.
8. Teman-teman S1 Manajemen Alih Program 2009.
9. Para responden dalam penelitian ini yang telah mengisi kuesioner.

Hanya do'a yang penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum warohmatullai wabarokatuh.

Jakarta, Juli 2012

Setyawati Widodo