

**HUBUNGAN ANTARA PENANGANAN KELUHAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN HERBALIFE PADA NUTRITION
CLUB SEHAT CERIA BINTARA BEKASI BARAT**

**BALQISSYA HALIMATUSSYADIAH
8135087902**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**CORRELATION BETWEEN COMPLAINT HANDLING AND
CUSTOMER LOYALTY OF HERBALIFE AT MEMBERS OF
NUTRITION CLUB SEHAT CERIA BINTARA BEKASI
BARAT**

**BALQISSYA HALIMATUSSYADIAH
8135087902**



**This Thesis is Presented to Fullfil One Of The Requirement in Holding
Bachelor Of Education Degree At Economic Faculty State University Of
Jakarta**

**COMMERCE EDUCATION STUDY PROGRAM
ECONOMIC AND ADMINISTRATION DEPARTMENT
ECONOMIC FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

ABSTRAK

Balqissya Halimatussyadiah, Hubungan antara Penanganan Keluhan dengan Loyalitas Pelanggan Herbalife pada Nutrition Club Sehat Ceria Bintara Bekasi Barat, Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Penanganan Keluhan dengan Loyalitas Pelanggan Herbalife pada Nutrition Club Sehat Ceria Bintara, Bekasi Barat. Penelitian ini dilakukan di Nutrition Club Sehat Ceria Bintara Bekasi Barat, selama lima bulan terhitung dari bulan Februari sampai bulan Juni 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Herbalife pada Nutrition Club Sehat Ceria Bintara, Bekasi Barat. Sampel yang diambil sebanyak 44 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis. Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Penanganan Keluhan (Variabel X) dan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus Alpha Cronbach. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,801 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,738. Uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,0611$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 44$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,13357. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 28,04 + 0,39X$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $7,11 > 4,07$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $1,28 < 2,29$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,382$. Selanjutnya, dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t yang menghasilkan $t_{hitung} = 2,682$ dan $t_{tabel} = 1,682$, pada taraf signifikansi 0,05 dan $dk=42$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,382$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,1462, yang menunjukkan bahwa 14,62% Loyalitas pelanggan ditentukan oleh Penanganan Keluhan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Penanganan Keluhan dengan Loyalitas Pelanggan Herbalife pada Nutrition Club Sehat Ceria Bintara Bekasi Barat.

ABSTRACT

Balqissya Halimatussyadiah, *The correlation between Complaint Handling with Customer Loyalty of Herbalife at members of Nutrition Club Sehat Ceria Bintara Bekasi Barat*, Thesis. Jakarta: Commerce Education Study Program, Economic and Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta, July 2012.


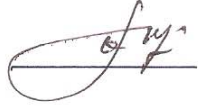



Purpose of this research is to find empirical data, valid and reliable fact, about the possibility correlation between Complaint Handling with Customer Loyalty. The research was conducted Nutrition Club Sehat Ceria at Bintara, West Bekasi, during five months since February until June 2012. The research used survey methods by correlation approach. The sampling technique was simple random sampling. Population in this research are the members of Nutrition Club Sehat Ceria at Bintara, West Bekasi. The sample amount 44 peoples. To get data from two variables, researcher using likert scale model for Complaint Handling (X) and Customer Loyalty (Y). The calculation reliability of both variable were using Alpha Cronbach method and variable X reliability is 0,801 and variable Y is 0,738, this proof that the instrument were valid and reliable. Analysis of condition test, which is normality error test for regression approximates of X on Y with liliefors test, results in Lcount = 0,0611, and Ltable for n = 44 which level significant of 0,05 is 0,13357, because Lcount < Ltable then normality error test is normal distribution. The equation for linear regression is $\hat{Y} = 28,04 + 0,39X$. Significance regression result in Fcount > Ftable, is 7,11 > 4,07, it's mean that the regression equation is significant. And linearity regression test yield, in Fcount < Ftable is 1,28 < 2,29, that can be interpreted that the regression equation is linear. Result of hypotesis test which pearson's product moment show's that $r_{xy} = 0,382$, then significance of product moment correlation test whith t-test which yields tcount = 2,682 and ttable = 1,682 at significance level of 0,05 and dk=42, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,395$ is significance. Coefficient of determined obtain equal to 0,1462, it's mean that 14,62% variation of Customer Loyalty determined by Complaint Handling. The result of this research was shown that there is positive correlation between complaint handling with customer loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 1953 1002 198503 2 001

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	<u>Drs . Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 1966 1030 2000 12 1001		<u>25 Juli 2012</u>
2. Sekretaris	<u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 1955 0722 1982 10 2001		<u>25 Juli 2012</u>
3. Penguji Ahli	<u>Dra. Tjutju Fatimah, M. Si</u> NIP. 1953 1117 1982 03 2001		<u>25 Juli 2012</u>
4. Pembimbing I	<u>Setyo Ferry Wibowo, SE,M.Si</u> NIP. 1972 0617 1999 03 1001		<u>25 Juli 2012</u>
5. Pembimbing II	<u>Dra. Corry Yohana,MM</u> NIP. 1959 0918 1985 03 2011		<u>25 Juli 2012</u>

Dinyatakan **Lulus**, hari / tanggal : Selasa / 24 Juli 2012

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 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, Juli 2012

Yang membuat pernyataan



Balqissya Halimatussyadiah
8135087902

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kesuksesan Anda hanya dibatasi oleh Imajinasi dan Kerja Keras Anda

-MARK HUGHES-

Success is neither magical or mysterious. Success is the natural consequence of consistently applying the basic fundamentals

-JIM RHON-

LIFE IS A JOURNEY WITH PROBLEMS TO SOLVE, LESSONS TO LEARN, BUT MOST OF ALL, EXPERIENCES TO ENJOY!

Your future depends on many things, but mostly on you!

-ILLUMINATIONS-

Kupersembahkan karya kompleks ini untuk kedua orang tua yang ku cintai :

Bapak Hendi Irianto dan Bunda Eka Supriasih, yang tak henti-hentinya memanjatkan doa, memberi nasihat, dan restu yang selalu mengiringi setiap langkahku, Adikku M.Dwi Baskara, Mbah Kakung dan Mbah Uti, serta Om dan Tante yang selalu memanjatkan doa kepadaNya untuk kelulusan diriku ini .

Special thanks teruntuk kekasih tercinta, Vedrian Adhyfernanda, yang selalu memberikan semangat serta motivasi untuk berjuang bersama dalam menyelesaikan satu babak perjuangan yang membutuhkan banyak pengorbanan . .

Thanks untuk anak TN 2008, YOU GO GUYS!! Buat BATMAN & CHEPIS = MY BESTFRIENDS EVER.. They are Titi, Maria, Hanna, Viola, Delisa, Pipit, Fahnaz, Amanda, Estrina, Nandya, Atika, Ocha, dan Bogi yang telah banyak membantu memberikan spirit juang dalam menyelesaikan karya kompleksku ini, THANKS A LOT, FRIENDS. . .

Untuk ketiga anak kucingku yang lucu dan imut (untek, coki, cemat) yang selalu menghibur dikala kebosanan melanda. thanks abiss yoo ciiing . . .

IT'S MY POWER
with Love Rules ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas nikmat yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akhir mendapat gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan arahan dan pengetahuan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Corry Yohana, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang penuh perhatian dan kesabaran dalam membimbing peneliti, serta memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Ari Saptono, S.E, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.

5. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Ibu Rasidah Tarigan, staff, dan pelanggan Nutrition Club Sehat Ceria Bintara Bekasi Barat yang telah menyediakan waktunya membantu penelitian ini.
8. Bapak, Ibu, dan adik yang tiada henti memberikan doa, kasih sayang tulus, dan selalu memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Titi, Maria, Hanna, dan teman-teman TN 2008 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Vedrian Adhyfernanda, yang tiada hentinya mendukung dan selalu bertukar pikiran serta berbagi rasa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak. Peneliti menyadari dalam penulisan ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna untuk kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Juli 2012

Balqissya Halimatussyadiah