

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA USAHA JASA  
PENJAHITAN MM. TAILOR 49 DI CIPINANG MUARA  
RAYA, JAKARTA TIMUR**

*ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY IN THE SERVICE  
BUSINESS TAILORING MM. TAILOR 49 IN CIPINANG  
MUARA RAYA, EAST OF JAKARTA*

**HERVINA NUR HIKMAWATI  
8223097592**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

## ABSTRAK

**Hervina Nur Hikmawati. 2009. 8223097592. Analisis Loyalitas Pelanggan Pada Usaha Jasa Penjahitan MM. Tailor 49**. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

MM. Tailor 49 merupakan usaha jasa kelas menengah yang bergerak di bidang penjahit pakaian yang berlokasi di Jl. Cipinang Muara Raya, Jakarta Timur. Pada tahun 2012, pesanan penjahitan di MM. Tailor 49 mengalami penurunan yang signifikan dibandingkan dengan 2 tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2010 dan 2011 yang cukup stabil. Berkurangnya pesanan jahitan pada MM. Tailor 49 di tahun 2012 ini mengakibatkan turunnya tingkat loyalitas pelanggan terhadap MM. Tailor 49. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan loyalitas pelanggan pada MM. Tailor 49. Untuk mengolah data mengenai loyalitas pelanggan di MM. Tailor 49, peneliti menggunakan analisis metode deskriptif dan *survey* yang menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini dilaksanakan di MM Tailor 49 dengan menyebarkan 30 kuesioner kepada para pelanggan MM. Tailor 49. Dari hasil kuesioner yang telah diolah, tingkat kelayaitasan pelanggan MM. Tailor 49 tidak cukup tinggi. Hal ini dibuktikan bahwa sebagian pelanggan masih belum merekomendasikan MM. Tailor 49 kepada orang lain, tidak melakukan pembelian ulang dan masih rentan terhadap pengaruh negatif mengenai MM. Tailor 49.

Kata Kunci: Loyalitas, Pelanggan, Usaha Jasa

## **ABSTRACT**

***Hervina Nur Hikmawati. 2009. 8223097592. Analysis of Customer Loyalty in Service Business Tailoring MM. Tailor 49. DIII Studies Program in Marketing Management. Department of Management. Faculty of Economics, Jakarta State University.***

*MM. Tailor 49 is a middle-class service business that is engaged in the tailor service. In 2012, the orders for tailoring in MM. Tailor 49 had a significant decrease compared with the previous 2 years in 2010 and 2011 are quite stable. The reduced of order tailoring in MM. Tailor 49 in 2012, resulted in lower levels of customer loyalty to MM. Tailor 49. The purpose of this study was to describe the customer loyalty of MM. Tailor 49. To process the data on customer loyalty in MM. Tailor 49, researchers used descriptive analysis and survey method using questionnaires as data collection techniques. This study was carried out at MM Tailor 49 by distributing 30 questionnaires to customers of MM. Tailor 49. Based on the results of questionnaires that have been processed, the customer loyalty in MM. Tailor 49 is not high enough. It is proved that some customers still do not recommend the MM. Tailor 49 to others, do not make repeat purchases and still vulnerable to the negative influence about MM. Tailor 49.*

*Keywords: Loyalty, Customer, Business Services*

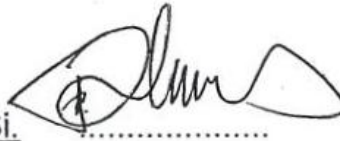
## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan  
iv

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.  
NIP. 19720617 199903 1 001



23 Juli 2012.

.....

Jakarta, 23 Juli 2012

Ketua Jurusan

Ketua Program Studi

Manajemen

DIII Manajemen Pemasaran



Agung Wahyu Handaru, ST.,MM  
NIP. 19781127 200604 1 001



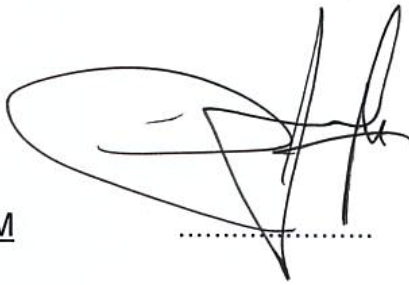

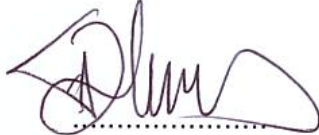
Agung Kresnamurti, R.P, ST.,MM  
NIP. 19740416 200604 1 001

## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



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

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		27 Juli 2012
<u>Agung Kresnamurti, R.P., ST., MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	.....	.....
Penguji Ahli		
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 19620623 199903 2 001		27 Juli 2012
Dosen Pembimbing		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si.</u> NIP. 19720617 199903 1 001		26 Juli 2012

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan karya ilmiah.

Selama penyusunan karya ilmiah ini penulis cukup banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat doa, usaha dan bantuan dari dosen pembimbing, rekan-rekan seangkatan dan pihak-pihak yang telah terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian karya ilmiah ini, akhirnya penulis mampu menghasilkan karya ilmiah yang diharapkan.

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dorongan dan semangat dalam penulisan Karya Ilmiah antara lain:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., Dosen Pembimbing Karya Ilmiah
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM., Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM., Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

5. Bapak Assyanto selaku pemilik dari MM. Tailor 49 yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menyusun karya ilmiah ini.
6. Bapak Reza, Bapak Darmalis dan Bapak Suhatman selaku karyawan-karyawan yang bekerja di MM. Tailor 49 yang telah banyak membantu penulis untuk menyusun karya ilmiah ini.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang dengan setia melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan pengharapan.
8. Keenan Adriansyah, Agustina Reyna, Stefani, Marchantia Gaby, Tommy Geovanni, Febrianna Abby, Bintang Lestada, Lisa Nurhalisa yang selalu membantu , memberikan semangat dan perhatian selama penulis menyusun karya ilmiah ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa khususnya D-III Manajemen Pemasaran angkatan 2009 terima kasih atas bantuan dan motivasi dari awal sampai karya ilmiah ini dapat terselesaikan.

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 akhir ini.

Jakarta, 23 Juli 2012

Penulis