

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN MC DONALD'S ARION PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA
NIAGA UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**NOVIA NURBAITY
8135087933**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

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

***THE CORRELATION BETWEEN QUALITY SERVICE WITH
CUSTOMER SATISFACTION MC'DONALD'S ARION AT
COMMERCE STUDENT STUDY PROGRAM, STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA***

**NOVIA NURBAITY
8135087933**



***Thesis Is Organized As One Of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education***

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

ABSTRAK

NOVIA NURBAITY. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan McDonald's ARION pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2012.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan McDonald's ARION pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung sejak bulan Maret 2012 sampai dengan bulan Juni 2012. Metode penelitian yang dipakai adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta yang pernah berkunjung dan tidak puas dengan McDonald's ARION. Populasi terjangkau adalah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga 2010 sebanyak 45 orang sesuai dengan karakteristik populasi. Dari jumlah populasi terjangkau tersebut di ambil sampel sebanyak 40 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Dari hasil uji perhitungan diperoleh persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 44,98 + 6,60X$. Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa $L_{hitung} = (0,0698) = L_{tabel} = (0,1401)$ dengan menggunakan Uji Liliefors pada taraf signifikan (α) = 0,05

Dalam uji hipotesis, uji keberartian dan kelinieran regresi menggunakan Tabel Analisis Varians (ANOVA). Dari hasil uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} = 18,23 > F_{tabel} 4,10$ yang menyatakan regresi berarti. Dari hasil uji linieritas regresi diperoleh $F_{hitung} = 0,64 < F_{tabel} = 2,13$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Product Moment menghasilkan r_{xy} sebesar 0,473 sedangkan dari hasil uji signifikansi diperoleh t_{hitung} sebesar 3,310 dan t_{tabel} sebesar 1,68. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan McDonald's ARION pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 22,38% variasi variable Y ditentukan oleh variable X.

Kesimpulan peneliti ini adalah terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan McDonald's ARION pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan pelanggannya.

ABSTRACT

NOVIA NURBAITY. Correlation Between Quality Service With Customer Satisfaction Mc Donald's ARION at Commerce Student Study Program, State University of Jakarta. Script. Jakarta: Study Program of Commerce Education, Economic And Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta, June 2012

The aim of this research is to find the possibility a positive correlation between Quality Service with Customer Satisfaction Mc Donald's ARION at Commerce Student Study Program, State University of Jakarta. The period of this research was four months since March 2012 until June 2012. This research used survey methods by correlation approach. The population of this research were Students at Commerce Study Program, State University of Jakarta who have been visit and satisfied with quality service. While the student population at affordable is Commerce Student Study Program 2010 as many as 45 people in accordance with the characteristics of the population. From those population at affordable is taken 40 people for sample.

Equation of the simple linear regression give the formula of regression $\hat{Y}=44,98+0.60$. Test analysis conditional test proved the validation on variable Y to variable is normal distributed. It is proved the calculation that used Liliefors test at significant level (α)=0,05 that indicates L count (0,0698) < L table (0,1401).

The correlation coefficient is counted by Product Moment formula by Pearson indicates r_{xy} 0,473. While the result or correlation coefficient significant test indicates t count =3,310 and t table =1,88. Because the result shows t count > t table, the research indicates there is a significant correlation between quality service with customer satisfaction Mc Donald's ARION at Commerce Student Study Program, State University of Jakarta. The count of determination coefficient test indicates 22,38% the variance of variable Y is determined by variable X.

The conclusion of research shown that a positive correlation between the quality service with customer satisfaction Mc Donald's ARION at Commerce Student Study Program, State University of Jakarta. It means if quality service level is increasing, with customer satisfaction Mc Donald's ARION at Commerce Student Study Program, State University of Jakarta. Just the opposite, if the quality service decrease, customer service will decrease.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab



Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 195507221982102001	Ketua		12/07/2012
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Sekretaris		13/07/2012
3. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		12/07/2012
4. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP: 197701112008122003	Pembimbing I		11/07/2012
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP: 196610302000121001	Pembimbing II		12/07/12

Tanggal Lulus: 10 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta

Jakarta, Juli 2011
Yang membuat pernyataan



Novia Nurbaity

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim
“Every day is race. The LAST NOT THE LIST”

Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat
Bagaikan pembalap yang melaju menjadi yang nomor 1
Tetapi yang terakhir bukanlah yang terburuk

*Hidup tanpa perjuangan bukan keindahan
Melangkah tanpa duri bukan perjalanan
Berharap tanpa usaha, itu kebodohan
Sukses dengan berbuat curang, itu kebohongan
Cinta tanpa ketulusan, itu kehancuran
Dan mendidik tanpa keikhlasan, itu perbuatan yang sia-sia*

**Syukur Alhamdulillah Kuucapkan Sepenuh Hati
kupersembahkan kemenangan perjuangan
kesabaran ku ini, kepada mama,papa,kakak,adik-adik
serta Ichwan Septiadi tersayang dan teman-teman
yang memberikan motivasi dan semangat
Dan teruntuk mereka, para pendidik generasi
yang memberi ilmu dengan kesempurnaan pada
pondasi kehidupan dan menjadi penyangga
Bagi kemajuan negeri**

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, do'a, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1..... D

rs. Nurdin Hidayat,MM.,M.Si selaku Dosen pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, dan masukan, dukungan, kesabaran, dan semangat dalam penyusunan penulisan skripsi.

2..... R

yna Parlyna,MBA selaku Dosen Pembimbing II yang meluangkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran, kebaikan, kasih sayang, kelembutan hatinya, dan atas saran dan masukannya yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.

- 3..... D
 ra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas
 Negeri Jakarta.
- 4..... A
 ri Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- 5..... B
 apak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya
 Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu
 pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

Secara khusus terima kasih tak terhingga untuk mama, papa, kakak dan adik-adik ku tercinta, Ichwan Septiadi tersayang, juga teman-teman seperjuangan (hani,ria,ayu,dyah,nira,malini,dio,wawo,fajrin) yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

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 sangat mengharapkan kritik yang membangun, saran, dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2012

Novia Nurbaity