

**HUBUNGAN ANTARA NILAI PELANGGAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN KARTU INDOSAT IM3 PADA
MAHASISWA PENDIDIKAN TATA NIAGA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

RIZKI ISNAENI

8135087898



**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**

**CORRELATION BETWEEN CUSTOMER VALUE WITH
CUSTOMER LOYALTY OF INDOSAT IM3 CARD AT
STUDENTS OF COMMERCE EDUCATION STUDY
PROGRAM ECONOMIC FACULTY STATE UNIVERSITY OF
JAKARTA**

RIZKI ISNAENI

8135087898



**This Scription 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

RIZKI ISNAENI. Hubungan Antara Nilai Pelanggan (Customer Value) Dengan Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty) Kartu Indosat IM3 pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Niaga. Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data/fakta yang tepat (shahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (reliable) tentang seberapa jauh hubungan antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan terhitung sejak bulan Januari sampai Juni 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey pendekatan korelasi. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Sampel penelitian sebanyak 32 orang mahasiswa dengan menggunakan teknik sampling acak sederhana. Untuk menjarang data variabel X (Nilai Pelanggan) dan variabel Y (Loyalitas Pelanggan), digunakan instrumen berbentuk kuesioner, yang disebar kepada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2010, setelah itu dilakukan uji validitas isi melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X (Nilai Pelanggan) sebesar 0,914. Sedangkan, hasil reliabilitas variable Y (Loyalitas Pelanggan) 0,937. Uji persyaratan analisis yang dilakukan adalah dengan mencari persamaan regresi yang di dapat adalah $\hat{Y} = 61.30 + 0.43 X$. Selanjutnya adalah uji normalitas galat taksiran regresi atas X dengan menggunakan uji *Liliefors* dan diperoleh $L_{hitung} = 0.1532$ dibandingkan dengan L_{tabel} pada taraf signifikansi 0.05 sebesar 0.1568. maka $L_o < L_t$. Hal ini berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji kelinieran menghasilkan $F_{hitung} (1.55) < F_{tabel} (3.41)$, ini berarti model regresi yang dipakai linier. Uji keberartian regrei diperoleh $F_{hitung} (19.52) > F_{tabel} (4.17)$, ini membuktikan bahwa regresi berarti. Sedangkan Uji koefisien korelasi product moment menghasilkan r_{xy} sebesar 0.628. Kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi koefisien dengan menggunakan uji t. Hasil yang diperoleh adalah $t_{hitung} (4.42)$, sedangkan t_{tabel} pada $dk = n - 2 = 32 - 2 = 30$ dan taraf signifikansi 0.05 adalah 1.69, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$. Perhitungan koefisien determinasi menghasilkan $r_{xy}^2 = 0.628^2 = 0.39$. Ini menunjukkan bahwa 39% variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh nilai pelanggan. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

ABSTRACT

RIZKI ISNAENI. *Correlation Between Customer Value With Customer Loyalty of Indosat IM3 Card At Students of Study Program Of Commerce Education Faculty of Economy State University of Jakarta. Scription, Jakarta : Study Program Of Commerce Education. Department of Economics and Administration, Faculty of Economy, State University of Jakarta.*

The aim of this research is to determine the correlation between customer value and customer loyalty of Indosat IM3 Card on student of Study Program of Commerce Education State University of Jakarta by using empirical data and facts are valid and reliable. The study was conducted over six months from January to June 2012. The method used is survey method approach to correlation. The study population is students who use the Education Code of Commerce Indosat IM3 card. With affordable student population of 2010 Education Code of Commerce as many as 35 people. Study sample as many as 32 student using simple random sampling technique. To capture the data variable X (Customer Value) and a variable Y (Customer Loyalty), used the instrument in the form of questionnaires, distributed to the students of Commerce Education Code 2010, after it tested the validity browse through the validation process is the calculation of the correlation coefficient score points with the total score and reliability testing with Cronbach Alpha formula. The results of the reliability of the variable X (Customer Value) for 0,914. Meanwhile, the reliability variable Y (Customer Loyalty) 0,937. Analysis of condition test, which is normality error test for regression approximates of X on Y with Liliefors test, result in $L_{count} = 0,1532$, while $L_{table} = 0,1568$, because $L_{count} < L_{table}$ then the normality error test of Y on X distributed normal. Testing linearity of regression result in $F_{count} = 1,55 < F_{table} = 3,41$, it is mean the equation is linier. The equation for linear regression is $\hat{Y} = 61,30 + 0,43 X$. Significance regression result in $F_{count} = 19,52 > F_{table} = 4,17$, it is mean that the regression equation is significant. The correlation coefficient is calculated using the formula of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,628$, then significance of product moment correlation is tested with t test which yields $t_{count} = 4,42$ and $t_{table} = 1,69$ at significance level of 0,05, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,628$ is significant. The coefficient of determination obtained for 39%, which indicates that 39% of customer loyalty is determined by customer value.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Pembimbing 1



Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si

NIP. 196610302000121001

Pembimbing 2

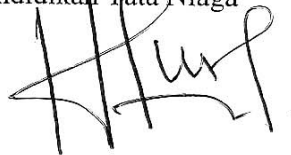


Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 1953100219852001

Ketua Program Studi

Pendidikan Tata Niaga



Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si

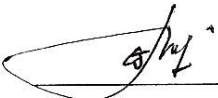



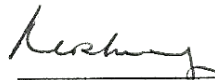
NIP. 196610302000121001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Jabatan	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	<u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP.195507221982102001		<u>25/7/12</u>
2. Sekretaris	<u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP.195909181985032011		<u>25/7/12</u>
3. Penguji Ahli	<u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP.195311171982032001		<u>30/7/12</u>
4. Pembimbing I	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001		<u>25/7/12</u>
5. Pembimbing II	<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032 001		<u>25/7/12</u>

Tanggal Lulus : 23 Juli 2012

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang 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,
Yang membuat pernyataan



Rizki Isnaeni
8135087898

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kebanggaan kita yang terbesar bukan tidak pernah gagal,
tetapi bangkit kembali setelah kita jatuh.

~ Confisius

Pikirkan hal-hal yang paling hebat,

Dan engkau akan menjadi hebat.

Tetapkan akal pada hal yang tertinggi,

Dan engkau akan mencapai yang tertinggi.

**~Be what you want to be, not what
people want to see..**

*Sebuah karya yang masih sangat jauh dari kesempurnaan,
kupersembahkan untuk keluarga terbaik ku, dan untuk
orang-orang yang aku cintai.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah, dan pertolongan-Nya, Sehingga memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Nilai Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Indosat IM3 pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”. Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari betul masih terdapat kekurangan dalam berbagai hal. Untuk itu bantuan, saran, kritik dalam penyusunan skripsi ini, peneliti terima kasih dengan senang hati. Pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku dosen pembimbing I dan sekaligus sebagai Ketua Prodi Pend. Tata Niaga yang dengan kebaikan dan kesabaran beliau yang bersedia meluangkan waktu dan berbagi ilmu pengetahuan dalam membimbing peneliti
2. Dra. Hj. Nurahma Hajat. M.Si, selaku dosen pembimbing II dan sekaligus Dekan Fakultas Ekonomi yang dengan penuh kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti.
3. Dra. Corry Yohana, MM, selaku pembimbing akademik yang telah membimbing peneliti selama kuliah.
4. Ari Saptono, SE, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
5. Seluruh dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama dosen program studi Pendidikan Tata Niaga yang telah mendidik peneliti.

6. Seluruh mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga atas kerja sama dan bantuannya dalam penelitian ini.
7. Special thanks for my lovely family (Mama, Bapak, dan Mas Aji), atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, dan do'a yang tiada henti untukku.
8. Ananda Arif W, yang selalu memberikan perhatian dan semangat untukku.
9. Sahabat-sahabat terbaikku selama kuliah, Niya, Erien, Via. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik bagi kalian.
10. Rekan-rekan seperjuangan selama kuliah, Ayuningtyas, Nimas, Anggi, Merry, Rita, Efratin, Tete Ria, Novia. Terima kasih untuk dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap hasil penelitian ini berguna terutama bagi peneliti dan instansi terkait serta pihak-pihak yang membutuhkan sebagai persembahan peneliti. Akhirnya peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran, kritik, dan masukan dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2012
Peneliti

Rizki Isnaeni

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii