

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PURNA JUAL DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN BLACKBERRY PADA
KARYAWAN PT. TASPEN CEMPAKA PUTIH JAKARTA
PUSAT**

**VEDRIAN ADHYFERNANDA
8135087901**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar 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 AFTER SALES SERVICE WITH
BLACKBERRY CUSTOMER SATISFACTION ON PT.
TASPEN EMPLOYEE AT CEMPAKA PUTIH CENTRAL
JAKARTA**

**VEDRIAN ADHYFERNANDA
8135087901**



**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

Vedrian Adhyfernanda, Hubungan antara Pelayanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan Blackberry, 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 Pelayanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan Blackberry pada PT. Taspen (PERSERO) Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Penelitian ini dilakukan di divisi SDM PT. Taspen (PERSERO), selama 3 bulan terhitung dari bulan April 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 karyawan PT. Taspen Cempaka Putih. Populasi terjangkau sebanyak 50 orang dengan sampel yang diambil sebanyak 44 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis. Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Pelayanan Purna Jual (Variabel X) dan Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 28 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 25 butir pertanyaan. Untuk variabel Y, dari 25 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 1 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 24 butir pertanyaan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,949 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,922. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,110$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 44$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,133, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = a + bX$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $14,58 > 4,07$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $0,73 < 2,15$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,2576$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 3,82$ dan $t_{tabel} = 1,68$ pada taraf signifikan dan $dk=42$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,508$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 25,76%, yang menunjukkan bahwa 25,76% Kepuasan Pelanggan ditentukan oleh Pelayanan Purna Jual. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Pelayanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan Blackberry pada PT. Taspen (PERSERO) Cempaka Putih.

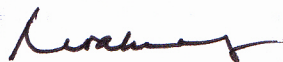
ABSTRACT

Vedrian Adhyfernanda, *The correlation between After Sales Service with the Customer Satisfaction*, Thesis. Jakarta: Commerce Education Study Program, Economic and Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta, January 2012.

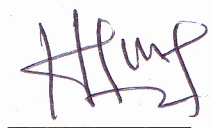
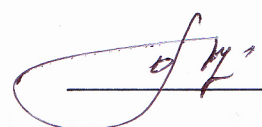


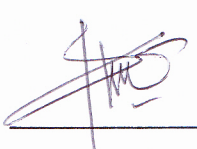
Purpose of this research is to find empirical data, valid and reliable fact, about the possibility correlation between after sales service with customer satisfaction. The research was conducted PT. Taspen in Cempaka Putih, Central Jakarta during three months since April 2012 until June 2012. The research used survey methods by correlation approach. The sampling technique was simple random sampling. The sample amount 44 peoples. To get data from two variables, researcher using likert scale model for After sales service (X) and Customer Satisfaction (Y). For variable X, from 28 statements which had validated, 25 statements were valid and 3 statements were drop. For variable Y, from 25 statements which had validated, 24 statements were validated and 1 statements were drop. The calculation reliability of both variable were using Alpha Cronbach method and variable X reliability is 0,949 and variable Y is 0,922, 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 = 0,110, and Ltabel for n = 44 which level significant of 0,05 is 0,133 , because Lhitung < Ltabel then normality error test is normal distribution. The equation for linear regression is $\hat{Y} = a + bX$. Significance regression result in Fcount > Ftabel, is 14,58 > 4,07, it's mean that the regression equation is significant. And linearity regression test yield, in Fcount < Ftabel is 0,73 < 2,15 that can be interpreted that the regression equation is linear. Result of hypotesis test which pearson's product moment show's that $r_{xy} = 0,2576$, then significance of product moment correlation test whith t-test which yields tcount = 3,82 and ttabel = 1,68 at significance level of 0,05 and dk=42, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,508$ is significance. Coefficient of determined obtain equal to 25,76%, it's mean that 25,76% variation of Customer Satisfaction determined by After Sales Service. The result of this research was shown that there is positive correlation between after sales service with the customer satisfaction.

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 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 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



Vedrian Adhyfernanda
8135087901

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

. hidup tidak pernah menghadahi sesuatu barangpun kepada manusia
tanpa adanya usaha .

. every effort must have the best result are achieved .

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

My dad Nadriansyah dan My mom Nellya Helvie yang tak henti-hentinya
memanjatkan doa, memberi nasihat, dan restu yang selalu mengiringi setiap
langkahku. Beserta seluruh keluarga, Adiku, dan kekasih tercinta yang
selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan satu babak
perjuangan yang membutuhkan banyak pengorbanan . . .

Thanks buat teman-teman seperjuanganku sobat TN non reg 2008 yang
tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu dalam
pembuatan karya sederhanaku ini ..

Untuk brada and sista (tim brotherhood) , thanks abiss brookkkks . .
kalian telah memberi warna dalam perkuliahanku . .

Making things possible

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. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dra. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi

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. Karyawan PT. Taspen (PERSERO) yang telah menyediakan waktunya membantu penelitian ini.
8. Kedua Orang Tua, dan Adik yang telah memberikan doa, kasih sayang, bantuan dorongan dan nasihat yang telah diberikan serta dukungan baik moril maupun materil.
8. Maria, Hanna, Titi, Meru, Imam, Erin, Indah, Ayuningtyas, Gunawan, Aldi, Reza, Yuni, Usman dan teman-teman Pend. Tata Niaga non reg 2008 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semua dukungan serta kebersamaan yang telah tercipta selama ini.
9. Balqissya terima kasih atas dukungannya selama ini dalam memotivasi dan dukungan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih muuyyy.

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 membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2012

Vedrian Adhyfernanda