

**HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN DENGAN LOYALITAS  
PELANGGAN KARTU PRABAYAR IM3 PADA MAHASISWA  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**ELPHA YULI SIJABAT  
8105092820**



**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  
2013**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMITMENT WITH  
CUSTOMER LOYALTY IM3 PREPAID CARDS ON  
STUDENTS COMMERCE EDUCATION CLASS AT STATE  
UNIVERSITY OF JAKARTA**

**ELPHA YULI SIJABAT  
8105092820**



**This thesis compiled as one of requirements for obtaining bachelor degree of  
Education at the Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION  
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2013**

## ABSTRAK

**ELPHA YULI SIJABAT.** Hubungan Antara Komitmen dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar IM3 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, Juli 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Komitmen dengan Loyalitas Pelanggan kartu prabayar IM3 pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2013 sampai dengan Juni 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Tata Niaga yang menggunakan kartu prabayar IM3 lebih dari satu tahun. Populasi terkangkaunya adalah mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga 2010 yang menggunakan kartu prabayar IM3 lebih dari satu tahun yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 36 orang.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 42,77 + 0,28X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,1189$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 36$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0.14433. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $2,00 < 2,54$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $5,76 > 4,13$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi Product Moment dari Pearson menghasilkan  $r_{xy} = 0,453$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 2,964$  dan  $t_{tabel} = 2,032$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,453$  adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 20,54% yang menunjukkan bahwa 20,54% variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh komitmen.

**Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Komitmen**

## **ABSTRACT**

**ELPHA YULI SIJABAT**, *The Relationship Between Commitment With Customer Loyalty On Students Commerce Education class at State University of Jakarta. Study Program Of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, July 2013.*

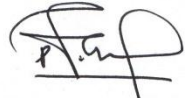
*This research aims to determine the relationship between Commitment with Customer Loyalty IM3 prepaid cards on student Commerce Education Studies Program, State University of Jakarta. The research was conducted at State University of Jakarta, for four months from March 2013 until June 2013. The research method used is survey method with the correlational approach. Population in this research is all students Commerce Education class of 2009 to 2012 in University of Jakarta prepaid card IM3 are using more than one years, where as The possible populations were student of Commerce Education class of 2010 prepaid card IM3 are using more than one years, amounting to 40 people. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 36 residents.*

*The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 42,77 + 0.28X$ . Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce  $L_{count}$  liliefors test = 0,1189, while the  $L_{table}$  for  $n = 36$  at 0.05 significant level is 0.14433. Because the  $L_{count} < L_{table}$  then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces  $F_{calculated} < F_{table}$  is 2,00 < 2,54 , so it was concluded that the linear equation regresi. From test significance regression produces  $F_{count} > F_{table}$ , which is 5,76 > 4,13 , meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating  $r_{xy} = 0,453$ , then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting  $t_{count} = 2,964$  and  $T_{table} = 2,032$ . It can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy} = 0,453$  is significant. The coefficient of determination obtained for 20,54% which shows that 20,54% of the variation of customer loyalty is determined by the commitment.*

**Keywords:** *Customer Loyalty , Commitment*


## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus**

**NIP. 19671207 199203 1 001**

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 001	Ketua Penguji	 .....	16 Juli 2013 .....
2. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Sekretaris	 .....	16 Juli 2013 .....
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Penguji Ahli	 .....	16 Juli 2013 .....
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I	 .....	16 Juli 2013 .....
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II	 .....	16 Juli 2013 .....

Tanggal Lulus : 16 Juli 2013

## **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 2013  
Yang membuat pernyataan

Elpha Yuli Sijabat  
No reg: 8105092820

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka. Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai akhir.”**

**- Pengkotbah 3:11 -**

**If God answers your prayers, He is increasing your faith.**

**If God delays, He is increasing your patience.**

**If God doesn't answer, He has something better for you.**

**~Elpha Yuli Sijabat~**

**Aku persembahkan skripsi ini khusus untuk Mama dan Bapak ku yang tercinta, yang telah memberikanku segalanya tanpa kurang satu hal pun, begitu banyak motivasi, materi dan kasih sayang yang tiada terkira. Untuk abang, kakak, adik, seluruh sahabat, dan teman-teman terkasih yang telah memberikan begitu banyak inspirasi dan semangat.**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk setiap hikmat, berkat dan penyertaanNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Komitmen dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Prabayar IM3 Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, MSi. selaku dosen pembimbing I yang banyak berperan memberikan bimbingan, dengan kebaikan dan masukannya yang banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan banyak berperan memberikan masukan dan saran yang membangun dan berguna bagi penulisan skripsi ini.
3. Dra.Tjutju Fatimah, M.Si. selaku Ketua Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan Pembimbing Akademik yang banyak memberikan bimbingan dengan kebaikan dan masukan yang banyak membantu selama berkuliah di FE UNJ.
4. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Pendidikan Tata Niaga.



7. Mama (Ellen Kristina Aritonang), Bapak (Pahala .T.H. Sijabat), Abang (David Maratur Fernando Sijabat), kakak (Anastasia Rentama Sijabat), dan Adik (Anju Daniel Sijabat). Keluarga peneliti yang telah mendidik, merawat, bekerja keras, berjerih lelah, dan membanting tulang untuk Peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Kepada seluruh mahasiswa Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Kepada teman kelompok belajar terkasih yang selalu tiada henti memberikan motivasi ketika proses penyelesaian penelitian ini yaitu Iggha Istya, Rizqie Barkah, Dwi Rahayu, Aisyah Nurjanah, dan Marudut Tua Sihite. Terimakasih untuk persahabatan yang begitu indah di FE UNJ ini.
10. Kepada Kak Dina dan Eva Maria Uli Turnip. Terimakasih untuk setiap pendewasaan karakter yang telah kalian ajarkan kepada peneliti.
11. Kepada Persekutuan Mahasiswa Kristen Universitas Negeri Jakarta (PMK UNJ) dan para pengurusnya.
12. Kepada teman-teman seperjuangan dan satu bimbingan yaitu Septi Pravika Tifany, Niswary Ayu Pratiwi, Erina Novita Sari dan Selvana, serta semua teman-teman Tata Niaga Reguler 2009. Terima kasih.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini diakibatkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2013

Elpha Yuli Sijabat