

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN KARTU XL PADA WARGA RW 04 KELURAHAN
UTAN KAYU SELATAN DI JAKARTA**

ERIENDITA HARSHA

8135087926



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
KONSENTRASI EKONOMI DAN ADMINISTRASI
JURUSAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

Eriendita Harsha. Hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Kartu XL Axiata, Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Kartu XL Axiata Pada Warga RW 004 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur.

Penelitian ini dilakukan di RW 004 Utan Kayu Selatan Jakarta Timur, selama 4 bulan terhitung dari bulan September sampai bulan Desember 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 warga RW 004 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur. Sampel yang diambil sebanyak 44 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk (Variabel X) Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 32 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 6 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 26 butir pertanyaan. Untuk variabel Y, dari 33 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 6 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 27 butir pertanyaan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,923 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,929.

Uji persyaratan analisis yaitu Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 54,75 + 0,557 X$. uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,080$, 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. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $1,03 < 2,24$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $24,85 > 4,06$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,610$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 4,99$ dan $t_{tabel} = 1,68$ pada taraf signifikan dan $dk = 42$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,610$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 37,17%, yang menunjukkan bahwa 37,17% Loyalitas Pelanggan ditentukan oleh Citra Merek.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Kartu XL Axiata pada warga RW 004 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur.

ABSTRACT

Eriendita Harsha. *The Relationship Between Brand Image with Customer Loyalty Card XL Axiata, Scription. Jakarta: Business Administration Study Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, January 2013.*

This study aims to obtain empirical data and facts are valid, valid and credible about whether there is a relationship between the Brand Image with Customer Loyalty Card XL Axiata In Citizens 004 RW Southern Utan Kayu, East Jakarta.

The research was conducted in 004 RW Southern Utan Kayu, East Jakarta, during the four months from September to December 2012. The method used is a survey method with the correlational approach. The sampling technique used is simple random technique. The population in this study were 004 Southern Utan Kayu, East Jakarta. Samples taken as many as 44 persons, and carried out with the test requirements analysis.


To capture the data from the two variables used questionnaires likert scale model for Brand Image (X variable) and the Customer Loyalty (Y variable). Previous instruments used to test the construct validity in advance, for both variables. For a variable X 32 grain question once validated, there are 6 items that drop questions, while meeting the criteria or consists of 26 items valid question. For variable Y, of the 33 items questionnaire once validated, there are 6 items drop questions, while meeting the criteria or consists of 27 items valid question. Calculation of reliability of both variables using Cronbach alpha formula. The results of the X variable reliability of 0,923 and the reliability of the results of the Y variable by 0,929.

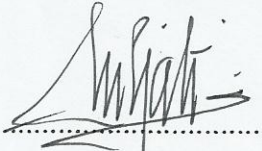
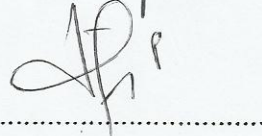
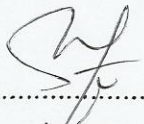

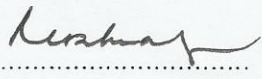
Test requirements analysis, the resulting regression equation is $\hat{Y} = 54,75 + 0,557 X$. Normality Test regression error estimated Y over X with the test result liliefors $L_{count} = 0,080$, while L_{table} for $n = 44$ at 0.05 significance level is 0.133, as $L_{count} < L_{table}$ the error estimates Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$, is $1,03 < 2,24$, so it was concluded that the linear equation. Test the significance of regression produces $F_{count} > F_{table}$, is $24,85 > 4,06$, meaning that the regression equation is significant. The correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,610$ correlation significance test is then performed using t-test and the resulting $t_{count} = 4,99$ and $T_{table} = 1,68$ at significance level and $dk = 42$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,610$ is significant. The coefficient of determination were obtained for 37,17%, which indicates 37,17% that the Brand Image is determined by the Customer Loyalty.

Results from this study indicate there is a positive relationship between the Brand Image with Customer Loyalty Card XL Axiata In Citizens 004 RW Southern Utan Kayu, East Jakarta.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dra. Rochyati NIP.196610302000121001	Ketua		22 - 1 - 2013
2. Ryna Parlyna, MBA NIP.197701112008122003	Sekretaris		22 - 1 - 2013
3. Dra. Tjutju Fatimah M.Si NIP.195311171982032001	Penguji Ahli		22 - 1 - 2013
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP.197206171999031001	Pembimbing I		22 - 1 - 2013
5. Dra, Nurahma Hajat, M.Si NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		22 - 1 - 2013

Tanggal Seminar: 22 Januari 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 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, Januari 2013

Yang membuat pernyataan

Materai Rp.6.000,00



ER
Eriendita Harsha
8135087926

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir Dan Kehidupan Terus Berputar.

Semua orang tidak perlu menjadi malu karena pernah berbuat kesalahan, selama ia menjadi lebih bijaksana dari pada sebelumnya.

Kebanggaan kita yang terbesar adalah bukan tidak pernah gagal, tetapi bangkit kembali setiap kali kita jatuh.

Persembahan :

Skripsi ini ku persembahkan untuk..

- Alm. Papa & Alm. Mama, Kakak (Raditya Maharista) dan adik (Ergie Fergian) tersayang, Bibi dan Om yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan ketulusannya serta dukungan moril dan materil yang tak terhitung banyaknya yang diberikan demi kesuksesanku.
- Ananda Vivaldy Gilang yang tak pernah lelah memberikan semangat, perhatian dan dukungannya.
- Sahabat dan teman terbaik selama kuliah, Rizky, Niya, Via, dan Brotherhood-Koplak. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik untuk kalian.
- Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa, semangat dan bantuan yang sudah kalian berikan.

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, doa, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

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

5. Ketua RW dan seluruh warga RW 004 Kelurahan Utan Kayu Selatan, Jakarta Timur yang telah menyediakan waktunya membantu penelitian ini.
6. Kepada yang tercinta Alm. Papa, Alm. Mama, kakak dan adik yang telah memberikan doa, kasih sayang, bantuan dorongan dan nasihat yang telah diberikan serta dukungan baik moril maupun materil.

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, Januari 2013

Eriendita Harsha