

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
PEMBELIAN ULANG McDONALD PADA WARGA RW 09  
PERUMAHAN BUMI CIBINONG ENDAH CIBINONG – KAB.  
BOGOR**

**IMAM FAUZI  
8135087947**



**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 CUSTOMER SATISFACTION  
WITH REPEAT PURCHASE McDONALD ON THE CITIZENS  
OF RW 09 PERUMAHAN BUMI CIBINONG ENDAH CIBINONG  
– KAB. BOGOR***

**IMAM FAUZI  
8135087947**



**This Thesis is Presented to Fullfil One Of The Requirment in Holding  
Bachelor Of Education Degree At Economic Faculty State University Of  
Jakarta**

**STUDY PROGRAM PENDIDIKAN TATA NIAGA  
MAJOR ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
JAKARTA STATE UNIVERSITY  
2013**

## ABSTRAK

Imam Fauzi, Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Pembelian Ulang, Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Pembelian Ulang McDonald pada warga RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong Kabupaten Bogor. Penelitian ini dilakukan di Perumahan Bumi Cibinong Endah RW 09, selama 4 bulan terhitung dari bulan Februari sampai bulan Mei 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah. Populasi terjangkau sebanyak 35 orang dengan sampel yang diambil sebanyak 32 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis. Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Kepuasan Pelanggan (Variabel X) dan Pembelian Ulang (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 24 butir pernyataan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 21 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 20 butir pernyataan setelah divalidasi, terdapat 3 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 17 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,896 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,867. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = a + bX$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,065$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 32$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,157, karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , yaitu  $1,80 < 2,77$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $11,84 > 4,07$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan  $r_{xy} = 0,532$  selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 3,44$  dan  $t_{tabel} = 1,68$  pada taraf signifikan dan  $dk=42$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,532$  adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 28,30%, yang menunjukkan bahwa 28,30% Pembelian Ulang ditentukan oleh Kepuasan Pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Kepuasan Pelanggan dengan Pembelian McDonald pada Warga RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong Kabupaten Bogor.

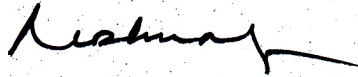
## ABSTRACT

Imam Fauzi, Relationship between Customer Satisfaction with the Repeat Purchase , Thesis. Jakarta: Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2013.


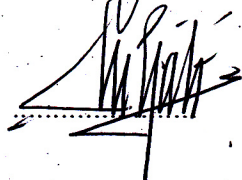
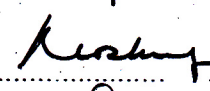
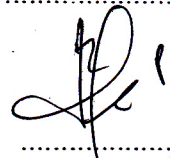
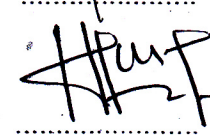
This study aims to obtain empirical data and facts are valid, valid and credible about whether there is a relationship between Customer Satisfaction with Repeat Purchase McDondald on The Citizens of RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong Kab. Bogor. The research was conducted in Perumahan Bumi Cibinong Endah RW 09, for 4 months from February to May 2013. The method used was a survey method with the correlational approach. The sampling technique used is simple random technique. The population in this study were all residents of RW 09 Bumi Cibinong Endah Housing. Affordable population were 35 samples taken with as many as 32 people, and performed with analysis of test requirements. To capture the data from the two variables used questionnaire Likert scale model for Customer Satisfaction (Variable X) and Repeat Purchase (Variable Y). Previously these instruments are used, construct validity test first, for both variables. For a variable X 24 framed items once validated, the statement that there are 3 drop, while meeting the criteria or consists of a 21 item valid statement. For variable Y, from 20 point statement once validated, the statement that there are 3 drop, while meeting the criteria or valid statement consists of 17 items. Calculation of the reliability of both variables using Cronbach Alpha formula. X variable reliability results of 0.896 and outcome variable Y reliability of 0.867. The resulting regression equation is  $Y = a + bX$ . Test requirements analysis is the normality test on the estimated error of regression Y on X with Liliefors test result  $L_{hitung} = 0.065$ , while  $L_{tabel}$  for  $n = 32$  at significance level of 0.05 is 0.157, because  $L_{hitung} < L_{tabel}$  the estimation error Y on X is normally distributed. Linearity test regression produces  $F_{hitung} < F_{table}$ , namely  $1.80 < 2.77$ , so it was concluded that the linear equation. Test the significance of regression produces  $F_{hitung} > F$ , ie  $11.84 > 4.07$ , meaning that the regression equation significantly. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating  $r_{xy} = 0.532$  correlation significance test is then performed using t-test and the resulting  $t = 3.44$  and  $t_{table} = 1.68$  at significance level and  $df = 42$ . It can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy} = 0.532$  is significant. The coefficient of determination obtained at 28.30%, which indicates that 28.30% Repeat Purchase determined by Customer Satisfaction. Results of this study showed a positive relationship between Customer Satisfaction with Repeat Purchase McDonald on Citizens of RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong Kab. Bogor.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua		4 Juli 2013
2. <u>Dra. Rochyati</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Sekretaris		4 Juli 2013
3. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Penguji Ahli		4 Juli 2013
4. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 19770111 200812 2 003	Pembimbing I		4 Juli 2013
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 001	Pembimbing II		4 Juli 2013

Tanggal Lulus: 4 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 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 2013

Yang membuat pernyataan



Imam Fauzi  
8135087947

## **LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

BERDOA SELALU KEPADA ALLAH SWT DAN BERUSAHA  
SEMAKSIMAL MUNGKIN AGAR DAPAT MENYELESAIKAN SKRIPSI  
DENGAN BAIK

“BERILMU SEBELUM BERUCAP DAN BERBUAT”

AKU PERSEMBEHKAN KARYA INI UNTUK KEDUA ORANG TUA  
TERSAYANG SAYA YANG SELALU MEMBERIKAN DOA NASIHAT  
DAN RESTU YANG SELALU MENGIRINGIKU SERTA ADIKU DAN  
SELURUH KELUARGA YANG MEMOTIVASI, MEMBANTU DAN  
MENDOAKAN SELALU.

TERIMAKASIH KEPADA TEMAN-TEMAN SEPERJUANGAN TN NON  
REG 2008.

## 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. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Drs. Nurdin Hidayat, MM, Msi selaku Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Dra. Tjutju Fatimah, Msi selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, Msi selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Adminstrasi 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. Ketua RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah serta Warga RW 09.
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. Reza Adi, Meru, Bowo, Utomp, Erin, Gunawan, Aldi, Reza, Vedrian, 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.

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 2013

Imam Fauzi