

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN PENGGUNA SEPEDA MOTOR *MATIC* HONDA PADA
MAHASISWA JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI UNJ**

**NISWARY AYU PRATIWI
8105091596**



**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
2013**

**CORRELATION BETWEEN PRODUCT QUALITY WITH USER
CUSTOMER LOYALTY MATIC HONDA MOTORCYCLES IN STUDENT
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION FACULTY
OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**NISWARY AYU PRATIWI
8105091596**



Thesis Is Organized As One Of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education

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

ABSTRAK

Niswary Ayu Pratiwi. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Sepeda Motor *Matic* Honda Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan pengetahuan yang tepat (shahih, benar, dan valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliabel) tentang apakah terdapat hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan pengguna sepeda motor *matic* Honda pada mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ.

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, dengan waktu penelitian selama 4 (empat) bulan, terhitung sejak bulan Maret 2013 sampai dengan bulan Juni 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Sedangkan populasi terjangkaunya adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi angkatan 2012, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 80 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 mahasiswa.

Pengukuran terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dengan skala likert. Untuk menguji validitas digunakan validitas konstruk (*construct validity*) sedangkan perhiyungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,911 dan hasil reliabilitas variabel Y adalah 0,901. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut reliabel.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,8634$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 65$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0.10993. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,57 < 1,80$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $23,42 > 3,99$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,523$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 4,868$ dan $t_{tabel} = 1,67$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,523$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 27,34% yang menunjukkan bahwa 27,34% variansi loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas produk.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk

ABSTRACT

NISWARY AYU PRATIWI. *The Correlation Between Product Quality With User Customer Loyalty Matic Honda Motorcycles In Students Department of Economics and Administration Faculty of Economics State University of Jakarta.* Studies Program Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2013.

The research was conducted at Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, for four months from March 2013 until June 2013. The research method used is survey method with the correlational approach. The populations in this study are residents of students of Department of Economics, where as the possible populations were residents of Department of Economics force 2012 about 80 residents. The technique which is used in gathering the sampel was simple random sampling. Sample in this research is 65 residents.

To capture data from these two variables are use questionnaire Likert scale models. Before the instrument is used tasted the validity for both variables with construct validity. Reliability calculation of both variables using Cronbach Alpha formula. The result of the X variable reliability of 0,911 and the reliability of variable Y at 0,901. These results prove that the instrumen is reliable.

The resulting regression equation is $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$. Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce L_{count} liliefors test = 0,8634, while the L_{table} for $n = 65$ at 0,05 significant level is 0.10993. Because the $L_{count} < L_{table}$ then an error estimated of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{calculated} < F_{table}$ is $0,57 < 1,80$, so it wa concluded that the linear equation regreasi. From test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$, which is $23,42 > 3,99$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,523$, then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count} = 4,868$ and $t_{table} = 1,67$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,523$ is significant. The coefficient of determination obtained for 27,34% which shows that 27,34% of the variation of customer loyalty is determined by the product quality.

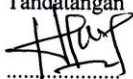
Keyword: Customer Loyalty, Product Quality

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua		2 Juli 2013
2. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Sekretaris		2 Juli 2013
3. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		2 Juli 2013
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		2 Juli 2013
<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		2 Juli 2013

Tanggal Lulus:2 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, Juni 2013

Yang membuat pernyataan



Niswary Ayu Pratiwi
8105091596

MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

- Evelyn Underhill-

“Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak, dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon”.

-Niswary Ayu Pratiwi-

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq, dan 'inayahnya serta Shalawat dan salam yang senantiasa selalu dipanjatkan untuk Rasul-Nya, Muhammad SAW, pembawa dan pemimpin yang telah membawa pelita yang menyinari akal dan hati, mencerdahkan pemikiran dan peradaban, serta melapangkan kehidupan duniawi menuju kebahagiaan ukhrawi.

Ku persembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua Ku tercinta, yang telah begitu banyak memberikan dukungan dan motivasi, baik dari segi moral dan materi. Ibu, Bapak.. terima kasih telah menjadi sumber inspirasiku untuk menjadi selalu lebih baik. Skripsi ini ku dedikasikan untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya atas limpahan rahmat, taufiq, dan ‘inayahnya semata, peneliti yang lemah dengan segudang keterbatasan ini mampu menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Serta shalawat dan salam senantiasa dipanjatkan untuk Rasul-Nya, Muhammad SAW.

Alhamdulillah, akhirnya selesailah penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Sepeda Motor *Matic* Honda pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa arahan dan bimbingan oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing peneliti sejak awal penulisan proposal sampai skripsi ini selesai.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing II yang dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan motivasi bagi peneliti sejak awal penulisan proposal sampai skripsi ini selesai.

3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Tata Niaga yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti dengan tulus dan ikhlas, semoga selalu dalam lindungan-Nya.
6. Yang paling utama kepada Kedua Orang Tua ku tercinta, Ibu dan Bapak. Skripsi ini di dedikasikan untuk kalian
7. Beriansyah Budi Permana (*Someone who influences soul, heart and my brain*) Terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya.
8. Dan semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan doa. Terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki peneliti baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini berguna bagi pembaca secara umum dan peneliti secara khusus. Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, Juni 2013

Peneliti