

**HUBUNGAN ANTARA PROMOSI PENJUALAN DAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS
PELANGGAN KARTU SIM *SIMPATI* PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
DI JAKARTA**

ROBIATUL ADAWIYAH

8135141557



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2018

***THE CORRELATION BETWEEN SALES PROMOTION AND
SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER LOYALTY SIMPATI
SIM CARD IN FACULTY OF ECONOMIC STUDENT STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA***

ROBIATUL ADAWIYAH

8135141557



*Building
Future
Leaders*

*Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

ROBIATUL ADAWIYAH, Hubungan antara Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu SIM *Simpati* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta selama lima bulan dimulai dari bulan Februari sampai dengan Juni tahun 2018. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara promosi penjualan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan kartu SIM *Simpati* pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, baik secara simultan ataupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi diambil dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berlangganan Kartu SIM *Simpati*. Jumlah sampel sebanyak 156 responden diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 33,345 + 0,282 X_1 + 0,301 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu menggunakan uji normalitas dan linieritas. Uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,230 < 3,053$ dan uji linieritas regresi Y atas X_2 menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,176 < 3,053$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X_1 dan X_2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $35,382 > 3,053$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Kemudian dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} = 3,634$ dan $t_{tabel} = 1,65487$, Y atas X_2 $t_{hitung} = 3,814$ dan $t_{tabel} = 1,65487$. Dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasinya adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi Y atas X_1 dan X_2 yang diperoleh sebesar 0,316 yang menunjukkan bahwa 31,6% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh promosi penjualan dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

ROBIATUL ADAWIYAH, The Correlation Between Sales Promotion and Service Quality with Customer Loyalty Simpati SIM Card in Faculty Of Economic Student State University of Jakarta.

This research was conducted in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta, for five months, starting from February to June 2018. The purpose of this study is to determine the correlation between Sales Promotion and service quality with customer loyalty Simpati SIM Card in Faculty Of Economic Student State University of Jakarta, both simultaneously and partially . The research method used is survey method with the correlation approach, population used are all student in The Faculty of Economics Student in State University of Jakarta who subscribe to the Simpati SIM Card. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 171 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 33,345 + 0,282 X_1 + 0,301 X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X_1 with Kolmogorov-Smirnov test with significance level (α) = 5% or 0,05 estimates significance of Y equal to 0,200, X_1 equal to 0,200, X_2 equal to 0,200. Because the significance level is > 0.05 it can be concluded that the data is normally distributed and can be used. Testing linearity of regression Y on X_1 produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,230 < 3.053$ and testing linearity of regression Y on X_2 produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,176 < 3.053$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression Y on X_1 and X_2 produces $F_{count} > F_{table}$ which, $35,382 > 3,053$, meaning that the regression equation is significant. Then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, Y on X_1 $t_{count} = 3,634$ and $t_{table} = 1,65487$ and performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, Y on X_2 $t_{count} = 3,814$ and $t_{table} = 1,65487$. It can conclude that is positive and significant. The coefficient of determination Y on X_1 and X_2 obtained by 0,316 indicating that, 31,6% variable customer loyalty is determined by the sales promotion and service quality.

Keyword: Customer Loyalty, Sales Promotion, Service Quality

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus.
NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji	
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli	
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Sekretaris	
4. <u>Dr. Corry Yohana, M.M.</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I	
5. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Pembimbing 2	

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 ataupun 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 dikemudian 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 2018
Yang membuat pernyataan,



Robiatul Adawiyah
NIM. 8135141557

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Bekerja keras dan bersikap baiklah. Hal luar biasa akan terjadi”

“Allah SWT tidak mengharuskan kita sukses, Allah SWT hanya mengharapkan
kita mencoba”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu memotivasi, mendukung, dan mendoakan saya serta rela berkorban dalam mengasahi dengan setulus hati, juga untuk orang yang telah mendoakan, mendukung, serta memberi semangat kepada saya. Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Kartu Sim Simpati pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis sekaligus selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik, dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dita Puruwita, M.Si selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Usep Suhud, Ph.D selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan, dan waktu selama masa perkuliahan.
4. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi, khususnya angkatan 2014, 2015, 2016, dan 2017 yang telah meluangkan waktunya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Syarifudin dan Ibu Rosita, serta adik-adikku tersayang Salma Devita Oktavia dan Najwa Putri Syafira yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Untuk Ahmad Irfan teman hidup selama 7 tahun, yang telah setia menemani, meluangkan waktu, dan memotivasi sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2014, khususnya Uki Lestari, Vinny Oktaviani, Alfath Rianda Utami, Choirunnisa, Nabila Safira, Dila Dwi Cahyani, dan Dea Amelinda yang telah setia menemani dan memberikan segalanya selama perkuliahan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2018

Robiatul Adawiyah