

**HUBUNGAN ANTARA TANGGUNG JAWAB SOSIAL
PERUSAHAAN (*CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*)
DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK PERTAMAX
PADA MAHASISWA JURUSAN EKONOMI DAN
ADMINISTRASI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA**

SEPTI PRAVIKA TIFANY

8105092795



**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**

THE RELATIONSHIP BETWEEN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY WITH CUSTOMER LOYALTY OF PERTAMAX USER ON ECONOMICS AND ADMINISTRATION STUDENTS, FACULTY OF ECONOMIC, STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

SEPTI PRAVIKA TIFANY

8105092795



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment

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

2013

ABSTRAK

SEPTI PRAVIKA TIFANY, Hubungan Antara Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) dengan Loyalitas Pelanggan Produk Pertamina pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi FE UNJ. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2013.

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi 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 mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi angkatan 2009-2012 yang menggunakan produk Pertamina selama minimal 1 tahun dan mengetahui program tanggung jawab sosial perusahaan yang dilakukan oleh Pertamina yang berjumlah 65 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 55 orang.

Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk tanggung jawab sosial perusahaan (Variabel X) dan loyalitas pelanggan (Variabel Y). Sebelum instrumen ini digunakan dilakukan uji validitas untuk kedua variabel. Untuk variabel X, dari 27 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 5 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 22 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 24 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 3 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 21 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel itu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,92367 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,895. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut reliabel.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 51,54 + 0,42 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji Liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,0987$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 55$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1194. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,94 < 1,89$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $13,76 > 4,03$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,455$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 3,722$ dan $t_{tabel} = 1,674$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,455$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 20,72% yang menunjukkan bahwa 20,72% variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh tanggung jawab sosial perusahaan.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

ABSTRACT

SEPTI PRAVIKA TIFANY, *The Correlation Between Corporate Social Responsibility With Customer Loyalty of Pertamina user On Economics and Administration Students, Faculty of Economics, UNJ. Studies Program Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2013.*

The research was conducted at 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 population in this study are Economics and Administration Students, Faculty of Economy, UNJ, where as the possible populations who used Pertamina for 1 year and knew about corporate social responsibility who held by Pertamina amount 65 residents. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 55 residents.

To capture data from these two variables are used questionnaire Likert scale models for Corporate Social Responsibility (variable X) and Customer Loyalty (variable Y). Before the instrument is used tested the validity for both variables. For variable X, from 27 points statement after statement validated there are 5 points that drop invalid, while meeting the criteria or a valid statement consists of 22 points. For variable Y, From 24 points statement after statement validated contained 3 points that drop invalid, while meeting the criteria or invalid items comprised 21 statements. Reliability calculation of both variables using Cronbach alpha formula. The results of the X variable reliability of 0,92367 and the reliability of variable Y at 0,895. These results prove that the instrument is reliable.

The resulting regression equation is $\hat{Y} = 51,54 + 0,42 X$. Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce L_{count} liliefors test = 0,0987, while the L_{table} for $n = 55$ at 0,05 significant level is 0.1194. 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 0,94 < 1,89, so it was concluded that the linear equation regreasi. From test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$, which is 13,76 > 4,03, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,455$, then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count} = 3,722$ and $t_{table} = 1,674$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,455$ is significant. The coefficient of determination obtained for 20,72% which shows that 20,72% of the variation of customer loyalty is determined by corporate social responsibility.

Keywords:*Customer Loyalty, Corporate Social Responsibility.*

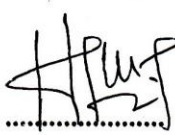
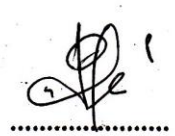

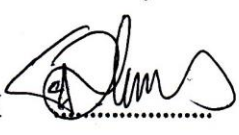

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si

19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 001	Ketua Penguji		2 Juli 2013
2. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 19770111 200812 2 003	Sekretaris		2 Juli 2013
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Penguji Ahli		2 Juli 2013
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		2 Juli 2013
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	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, Juli 2013

Yang membuat pernyataan



Septi Pravika Tifany

8105092795

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Don’t judge each day by the harvest you reap but by the seeds
that you plant”*

-ROBERT LOUIS STEVENSON-

“Believe you can and you’re halfway there”

-Theodore Roosevelt-

“Tanggung jawab adalah akar dari kesetiaan”

-Septi Pravika Tiffany-

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT,
Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW
beserta Keluarga dan Sahabatnya.
Aku persembahkan skripsi ini khusus untuk Mama dan
Ayahku yang tercinta, yang telah memberikanku
segalanya tanpa kurang satu hal pun, begitu banyak
motivasi, materi dan kasih sayang yang tiada
terkira.
Untuk adik, keluarga, seluruh sahabat, dan teman-
teman yang telah memberikan begitu banyak
inspirasi dan semangat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana, 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, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I dan pembimbing akademik yang banyak berperan memberikan bimbingan, dengan kebaikan dan masukannya yang banyak membantu dalam penulisan skripsi.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si. selaku dosen pembimbing II dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang juga telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Pendidikan Tata Niaga, Ibu Corry, Ibu Rochyati, Ibu Dietje, Mam Ryna, Ibu Tjutju.
6. Kepada kedua orang tua tercinta dan adik tersayang yang telah memberikan dukungannya baik secara moril dan materil.
7. Panji Kadar Rahminto untuk perhatian, semangat, dan kesabarannya.
8. Selvana dan Astuti Tri Bawati untuk semangat dan kebaikannya. Jayanti Puspitorini, Ka Fitri, Ka Vidya untuk pelajarannya, Zahra Nur Azizah, Niswary Ayu, dan seluruh teman-teman Program Studi Pendidikan Tata Niaga

Angkatan 2009 yang telah membuat masa-masa kuliah di UNJ menjadi sangat berwarna dan menyenangkan. Terimakasih banyak.

9. Seluruh sahabat di Rumah Belajar Phinisi untuk semua pelajaran dan semangatnya.
10. Seluruh mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Angkatan 2009 sampai dengan angkatan 2012 dan mahasiswa Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia yang menjadi responden dalam penelitian ini.

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, Juni 2013

Septi Pravika Tifany