

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA HANDPHONE NOKIA PADA
WARGA RW 08 KELURAHAN JATINEGARA KECAMATAN CAKUNG,
JAKARTA TIMUR**

GIUSTI MURAH SULANJARI

8135108160



Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JUSRUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION
WITH CUSTOMER LOYALTY OF NOKIA MOBILE USER ON
THE RESIDENT OF RW 08 IN KELURAHAN JATINEGARA
KECAMATAN CAKUNG, JAKARTA TIMUR***

GIUSTI MURAH SULANJARI

8135108160



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment
Of Faculty of Economic At State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

DEPARTEMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMIC

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

ABSTRAK

GIUSTI MURAH SULANJARI. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Handphone Nokia Pada Warga RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, Jakarta Timur. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pengguna handphone Nokia pada warga RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Jakarta Timur. Penelitian ini dilakukan di RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, Jakarta Timur. Selama empat bulan terhitung sejak Maret 2014 sampai dengan Juni 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, Jakarta Timur. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 09 RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, Jakarta Timur sebanyak 45 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 30 orang.

Untuk menjarang data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Kepuasan Pelanggan (Variabel X) dan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Sebelum instrument ini digunakan dilakukan uji validitas untuk kedua variabel. Untuk variabel X, dari 30 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat tiga butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 27 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 26 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 6 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 20 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel itu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,86 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,48. Hasil ini membuktikan bahwa instrument tersebut *reliable*. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 30,52 + 0,44 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,0769$, sedangkan L_{tabel} untuk n 40 pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,147. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $11,06 > 4,10$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,475$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 3,325$ dan $t_{tabel} = 1,67$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,2254$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 22,54% yang menunjukkan bahwa 22,54 % variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

GIUSTI MURAH SULANJARI. *The Correlation Between Customer Satisfaction With Customer Loyalty OF Nokia Mobile User On The Resident Of RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, East Jakarta. Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2014.*

The purpose of this study to determine a positive relationship between customer satisfaction to customer loyalty Nokia mobile user in RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, East Jakarta. This research was conducted in RW 08 Sub Djatinegara Cakung subdistrict, East Jakarta. For four months, starting from March 2014 until June 2014. Research method is a survey method with the correlational approach. The population in this study were all residents of RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, East Jakarta. Population inaccessibility is a resident of RT 09 RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung, East Jakarta, as many as 45 people. The sampling technique used is simple random technique as many as 30 people.

To capture the data from the two variables used questionnaire Likert scale model for Customer Satisfaction (Variable X) and Customer Loyalty (Variable Y). Before this instrument is used to test the validity of these two variables. For a variable X, of 30 validated the statement after the statement that there are three drop, while meeting the criteria or valid statement consists of 27 items. For variable Y, of 26 validated the statement after the statement that there are 6 drop, while meeting the criteria or invalid consists of 20 framed items. The calculation of the reliability of both variables using Cronbach Alpha formula. The results of the X variable reliability of 0.86 and Y variable reliability results by 0.48. This result proved that the instrument is reliable.

The resulting regression equation is $\hat{Y} = 30.52 + 0.44 X$ Test requirements analysis is the normality test on the estimated regression error Y over X with Lilliefors generate test Lhitung = 0.0769, whereas for n L_{table} 40 at significance level of 0.05 was 0.147. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated regression error Y over X is normally distributed.

Testing linearity of regression produces $F_{count} > F_{table}$, is $11.06 > 4.10$, meaning that the regression equation significantly. The correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0.475$, then test the significance of the correlation coefficient using the t test and the result of $t = 3.325$ and $t_{table} = 1.67$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.2254$ is significant. The coefficient of determination obtained for 22.54% 22.54% which indicates that the variation is determined by customer loyalty customer satisfaction.

Keywords: Customer Loyalty, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

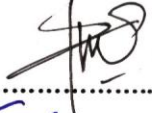

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M. Si</u> NIP. 1953117 198203 2 002	Ketua		27-06-2014
2. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP. 19820908201012204	Sekretaris		02-07-2014
3. <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		04-07-2014
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		27-06-2014
5. <u>Dra Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		03-07-2014

Tanggal Lulus : 26 Juni 2014

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 2014

Yang membuat pernyataan



Giusti Murah Sulanjari

No Reg. 8135108160

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orang nya kepada kedudukan terhormat dan mulia (tinggi) . Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya di dunia dan di akhirat “ (H.R Ar- Rabiir).

“Hari ini Anda adalah orang yang sama dengan Anda di lima tahun mendatang, kecuali dua hal : orang-orang di sekeliling Anda dan buku-buku yang Anda baca”

Tidak ada keberhasilan sempurna yang bisa didapat tanpa Do’a, kerja keras, dan pengorbanan. Dengan mengucapkan syukur kepada ALLAH SWT, Saya persembahkan skripsi ini untuk Mama dan Bapak tercinta serta orang-orang tersayang di hidup penulis, yang telah memberikan segalanya tanpa kurang satu hal pun.

Terima kasih untuk segala motivasi, dukungan, materi dan kasih sayang yang selalu diberikan. Untuk seluruh keluarga, saudara, dosen, sahabat, dan teman-teman yang telah memberikan banyak inspirasi, pengalaman 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 untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, 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 yang banyak berperan memberikan bimbingan, dan saran yang sangat membangun dan berguna bagi penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II yang begitu luar biasa banyak meluangkan waktu untuk selalu memberikan bimbingan yang tak kenal waktu sehingga membuat penulis termotivasi untuk selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Dedi Purwana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
6. Ryna Parlyna, MBA selaku pembimbing akademik.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.

8. Kepada kedua orang tua saya dan kaka saya tersayang Fipia serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan penuh baik moril maupun materil.
9. Kepada warga RW 08 Kelurahan Jatinegara Kecamatan Cakung Jakarta Timur yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
10. Kepada para sahabat tercinta Novie Tri Lestari, Meilasari Nurpratiwi, Witri Astrini yang selalu memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan Noerlia, Fatah Nabela, Herlin Yusnita, Winda, Nanda Windari, Tri Ambarwati serta seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010 yang selalu memberikan do'a, motivasi dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi 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.

Jakarta, Juni 2014

Giusti Murah Sulanjari