

**HUBUNGA ANTARA LINGKUNGAN FISIK (*SERVICESCAPE*) DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN 7 *ELEVEN* VIKY SIANIPAR PADA WARGA
RW 04, MENTENG ATAS DI JAKARTA**

**MELYA MAYANG PUSPYTARINY
8135108163**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATANIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

***THE CORRELATION BETWEEN SERVICESCAPE WITH CUSTOMER
LOYALTY 7 ELEVEN VIKY SIANIPAR DISTRICT 04 MENTENG ATAS IN
JAKARTA***

MELYA MAYANG PUSPYTARINY

8135108163



**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

MELYA MAYANG PUSPYTARINY. Hubungan Antara Lingkungan Fisik Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Warga RW 04 Di Menteng Atas, Jakarta Selatan. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara lingkungan fisik dengan Loyalitas Pelanggan Pada Warga RW 04 Di Menteng Atas, Jakarta Selatan.

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan terhitung sejak bulan Maret 2014 sampai dengan bulan Juni 2014. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 04 di Menteng Atas, Jakarta Selatan yang menjadi pelanggan toko *7 eleven* membeli dan konsumen yang mengalami masalah lingkungan fisik. Sedangkan populasi terjangkau adalah terjangkau adalah warga RT 10/04 sebanyak 55 warga sesuai dengan karakteristik populasi. Berdasarkan tabel penentuan sampel dari Isaac dan Michael dapat diambil sampel sebanyak 48 orang warga dari jumlah populasi terjangkau.

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linier sederhana $\hat{Y} = 4,911 + 0,35X$. Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa $L_{hitung} (0,0629) < L_{tabel} (0,1279)$ dengan menggunakan Uji Liliefors pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dalam uji keberartian dan kelinieran regresi menggunakan Tabel Analisis Varians (ANAVA). Hasil uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} = 13,56 > F_{tabel} = 4,05$ yang menyatakan regresi berarti. Hasil uji linieritas regresi diperoleh $F_{hitung} = 2,02 < F_{tabel} = 2,05$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus *Product Moment* menghasilkan r_{XY} sebesar 0,477 sedangkan hasil dari uji signifikansi diperoleh t_{hitung} sebesar 3,682 dan t_{tabel} sebesar 1,68. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antarlingkungan fisik dengan loyalitas pelanggan *7 eleven* pada warga RW 04, Menteng Atas, Jakarta Selatan. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 22,76% variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara antara lingkungan fisik dengan loyalitas pelanggan *7 eleven* pada warga RW 04, Menteng Atas, Jakarta Selatan. Hal tersebut berarti semakin baik lingkungan fisik yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan *7 eleven* pada warga RW 04, Menteng Atas, Jakarta Selatan.

Kata Kunci : Lingkungan Fisik, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

MELYA MAYANG PUSPYTARINY. *Correlation Between Servicescape With Customer Loyalty at District 04 Menteng Atas, Jakarta Selatan . Script. Jakarta: Study Program of Commerce Education, Economic And Administration Department, Economic Faculty, State University of Jakarta. Juni 2014.*

The aim of this research is to find the possibility a positive correlation between Servicescape With Customer Loyalty at District 04 Menteng Atas, Jakarta Selatan .

The period of this research was four months since March 2014 until June 2014. This research used survey methods by correlation approach. The population of this research were all society district 04Menteng Atas, Jakarta Selatan who buy and consumer have problems with servicescapw . While the society population at affordable were neighborhood 5 as many as 55 people in accordance with the characteristics of the population. From those population at affordable is taken 48 people for sample.

Equation of the simple linear regression give the formula of regression $\hat{Y} = 41,91 + 0,35X$. Test analysis conditional test proved the validation on variabel Y to variable is normal distributed. It is proved by the calculation that used Liliefors test at significant level (α) = 0,05 that indicates L_{count} (0.0629) < L_{table} (0.1279).

The correlation coefficient is counted by Product Moment formula by Pearson indicates r_{xy} 0.477. While the results of correlation coefficient significant test indicates $t_{count} = 3,682$ and $t_{table} = 1,68$. Because the result shows $t_{count} > t_{table}$, the research indicates there is a significant correlation between servicescape with customer loyalty of 7eleven at district 04 Menteng Atas, Jakarta Selatan. The count of determination coefficient test indicates 22,76% the variance of variable Y is determined by variable X.

The conclusion of research shown that a positive correlation servicescape with custpmer loyalty of 7eleven at district 04 Menteng Atas, Jakarta Selatan. It means the better features of the servicescape the higher the customer loyalty of 7 eleven at district 04, Menteng Atas, Jakarta Selatan.

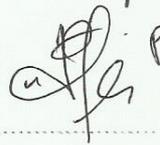
Keyword : Servicescape, Customer Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>1. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Ketua Penguji		<u>30 Juni 2014</u>
<u>2. Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		<u>30 Juni 2014</u>
<u>3. Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032001	Sekretaris		<u>30 Juni 2014</u>
<u>4. Ryna Farlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing I		<u>27 Juni 2014</u>
<u>5. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing II		<u>27 Juni 2014</u>

Tanggal Lulus :

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



Melya Mayang Puspytariny

No Reg. 8135108163

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya skripsi ini dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian penulis Serta sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan laporan ini banyak pihak yang telah membantu praktikan. Maka, dalam kesempatan ini praktikan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ryna Parlyna B.B.A, M.B.A., selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II dan selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah membimbing penulis dalam mengolah data pada penulisan skripsi ini.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Dedi Purwana E. S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Ketua RW 04, Ketua RT 1 – 10, serta seluruh warga RW 04 Menteng Atas, Jakarta Selatan yang telah memberikan ijin dan menyediakan waktunya untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian.
6. Orang tua tercinta dan kakak tercinta penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.

7. Teman-teman Pendidikan Tata Niaga angkatan yang memberikan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman Universitas Negeri Jakarta yang selalu memberikan inspirasi bagi penulis.
9. Seluruh teman-teman yang penulis tidak dapat tuliskan satu persatu yang telah membantu semangat dan doa.
10. Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan.

Jakarta, Juni 2014

Penulis

