

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PURNA JUAL DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA WARGA
RW 18 DI SUKATANI, DEPOK**

NOERLIA AGUSTINA RACHMAN

8135101864



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 AFTER SALES SERVICE
WITH CUSTOMER LOYALTY OF HONDA MOTORCYCLE ON
THE COMMUNITY DISTRICT 18 IN SUKATANI, DEPOK***

NOERLIA AGUSTINA RACHMAN

8135101864



**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

NOERLIA AGUSTINA RACHMAN. Hubungan Antara Pelayanan Purna Jual dengan Loyalitas Pelanggan Sepeda Motor Honda Pada Warga RW 18 Sukatani, Depok. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara pelayanan purna jual dengan loyalitas pelanggan sepeda motor honda pada warga RW 18 Kelurahan Sukatani di Kota Depok berdasarkan data dan fakta yang valid dan reliabel. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan korelasional. Proses pengembangan instrumen ini dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model Skala Likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel. Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa pelayanan purna jual sepeda motor Honda memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas pelanggan warga RW 18 Sukatani, Depok. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 62,35 + 0,42X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liefors menghasilkan $L_o = 0,0979$ sedangkan $L_t = 0,1477$. karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $F_{hitung} = -1,21$ sedangkan $F_{tabel} = 2,18$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu F_{hitung} sebesar 7,50 dan untuk F_{tabel} sebesar 4,13 artinya persamaan regresi signifikan. Koefisien korelasi antara pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan diperoleh koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,406$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $(t_{hitung} > t_{tabel}) = 2,740 > 1,68$. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,406$ adalah signifikan. Koefisien determinasi sebesar 16,49% loyalitas pelanggan sepeda motor Honda ditentukan oleh pelayanan purna jual, lalu sisanya ditentukan oleh variabel lain.

Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Pelayanan Purna Jual

ABSTRACT

NOERLIA AGUSTINA RACHMAN. Relationship Between the After-Sales Service Honda Motorcycle Customer Loyalty In Community District 18 Sukatani, Depok. Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2014.

This study aims to determine whether there is a relationship between after sales services with customer loyalty of honda motorcycle on community district 18 Sukatani in Depok based on data and facts are valid and reliable. This study used a survey method with the correlational approach. The instrument development process begins with the preparation of shaped instrument models Likert Scale questionnaire which refers to the model of variable indicators. The data analysis techniques with regression and correlation. Regression test results showed that after-sales service of Honda motorcycles have a positive relationship to customer loyalty on community district 18 Sukatani RW, Depok. The resulting regression equation is $Y = 62.35 + 0.42 X$.

Test requirements analysis is the normality test on the estimated regression error Y over X with liliefors test produces $L_o = 0.0979$ while $L_t = 0.1477$. Because of $L_{count} < L_{table}$ the estimated error Y over X distributed normal. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $F_{count} = -1.21$ while $F_{table} = 2.18$, so it was concluded that the linear regression equation. Test the significance of regression yield of $F_{count} > F_{table}$ is F value of 7.50 and 4.13 for F_{table} means significant regression equation. The correlation coefficient between after sales services to customer loyalty is simple correlation coefficient $r_{xy} = 0.406$, then test the significance of the correlation coefficient using t-test and the resulting $(t_{count} > t_{table}) = 2.740 > 1.68$. Thus it can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.406$ is significant. The coefficient of determination of 16.49% Honda customer loyalty is determined by after-sales service, and the rest is determined by other-variables.

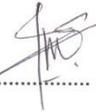
Keywords: Customer Loyalty, After Sales Service

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua Penguji		25 Juni 2014
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		25 Juni 2014
3. <u>Dita Puruwita, S.Pd., M.Si</u> NIP. 19820908 201012 2 004	Sekretaris		25 Juni 2014
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		25 Juni 2014
5. <u>Dra Nurahma Hajat., M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		25 Juni 2014

Tanggal Lulus : 25 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



Noerlia Agustina Rachman
No Reg. 8135101864

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram (Q.S Ar-Ra’d:28).”

“Berbuat ikhlaslah seperti angin. Karena ia mengusap tanpa ingin ditatap. Ia melesat tanpa ingin dilihat. Ia menyentuh tanpa ingin direngkuh. Ia meraba tanpa ingin dipuja. Dan ia menyejuk tanpa ingin dibujuk”

“Jadilah yang terbaik hari ini. Belajar terus jangan pernah menyerah, berjuanglah untuk harapan besar orang-orang yang mencintai Anda. Jadilah bukti, jangan menunggu bukti. Kalau tidak oleh kita, maka siapa lagi. Jika tidak sekarang, kapan lagi. Dan jika tidak disini, dimana lagi. Lakukan yang terbaik, kapan pun dan dimana pun.”

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 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 banyak meluangkan waktu untuk selalu memberikan bimbingan, sehingga membuat penulis terpacu untuk terus bersemangat 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 dan selaku pembimbing akademik.
5. Drs. Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.
7. Kepada orang-orang tersayang di hidup peneliti, Mama, Bapak, Teh Eni, Aa Tedy, Aditya, Mas Obi, serta seluruh keluarga yang telah memberikan do'a tulus dan dukungan baik secara moril dan materil.
8. Kepada Ketua RW dan Sekretaris RW 18, Warga RW 18 Kelurahan Sukatani, Depok yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.

9. Teman-teman seperjuangan Ormawa dan Opmawa Fakultas Ekonomi, khususnya HMJ EA 2011/2012 dan 2012/2013 (Paket, Umi, Lia, Tini, Octa, Rifki, WS), KSEI 2011/2012, Squad Mentoring dan BPM 2013/2014
10. Kepada sahabat tercinta Muizza Group-Tera, Kautsar, Herlin, Tata, JCC (Putri, Fisi, Mira, Lia, Marin), Dilla, Bang Igun, Kamika, Neneng
11. Kepada teman-teman seperjuangan Nanda, Lianda, Winda, Giusti, Bowo dan seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010, kakak angkatan dan adik angkatan yang telah memberikan motivasi, do'a dan dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
12. Kepada kerabat, guru serta murid di SMKN 22 Jakarta dan Bimbel Primagama
13. Kepada Guru-Guru peneliti di TK Al Hikmah, SDN Sukatani 4, SMPN 11 Depok dan SMAN 4 Depok. Sungguh mereka adalah pahlawan tanpa tanda jasa.

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, 20 Juni 2014

Noerlia A.R