

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN CITRA PERUSAHAAN  
SUPERINDO BEKASI PADA WARGA RW.005 DI JATIKRAMAT, BEKASI**

AINA BELLA DESCHA MONICHA

8135108178



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

Aina Bella Descha Monicha, Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan SUPERINDO Bekasi pada Warga RW. 005 di Jati Kramat Bekasi. Skripsi. Jakarta: Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan SUPERINDO Bekasi pada Warga RW. 005 di Jati Kramat Bekasi.

Penelitian ini dilakukan di RW.005 Jati Kramat Bekasi, selama 3 bulan terhitung dari bulan April sampai bulan Juni 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah Warga Jati Kramat RW.005 Bekasi.

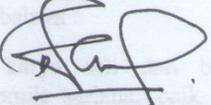
Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Kualitas Pelayanan (Variabel X) dengan Citra Perusahaan (Variabel Y). Sebelumnya instrument ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 35 butir pernyataan setelah divaliditas, terdapat 6 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 29 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 30 butir pernyataan setelah divaliditas, terdapat 6 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 24 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus Alpha Cronbach. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,89 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,92.

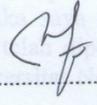
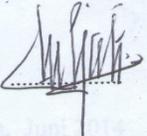
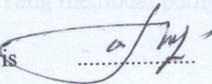
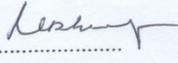
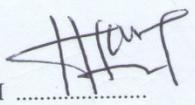
Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,1339$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 0,157$  pada taraf signifikan 0,05 karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 6,72 + 0,73 X$ . Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $11,83 > 4,17$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Uji linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , yaitu  $0,50 < 2,77$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan  $r_{xy} = 0,532$  selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 3,440$  dan  $t_{tabel} = 1,68$  pada taraf signifikan dan  $dk=30$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,532$  adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 28,29%, yang menunjukkan bahwa 28,29% Citra perusahaan ditentukan oleh Kualitas Pelayanan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan citra perusahaan SUPERINDO pada warga RW.005 Jati Kramat Bekasi.

## 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. 1953117 198203 2 002	Ketua Penguji		26 Juni 2014
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032001	Penguji Ahli		26 Juni 2014
3. <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		26 Juni 2014
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		26 Juni 2014
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM,M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing II		26 Juni 2014

Tanggal Lulus : 26 Juni 2014.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

*"Jangan sengaja lari, beruang tak sebercanda itu"*

*Andi W. Tejo*

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.

*Tetapi saya ingin menjadi pohon rindang yang berbuah banyak, agar orang yang sedang mencari jalan bisa berteduh, bisa beristirahat dengan jernih karena perut mereka sudah berisi oleh buah yg bisa dipetik dari pohon rindang itu."*

*Aina Bella Descha* Jakarta, Juni 2014  
Yang membuat pernyataan

*Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT  
Shalewat serta salam kepada Nabi Muhammad  
Keluarga dan sahabatnya.*

Aina Bella Descha Monicha  
No Reg. 8135108178

*saya persembahkan skripsi ini khusus kedua orang tua, yang telah memberikan segalanya tanpa kurang satu hal pun, begitu banyak motivasi, materi dan kasih sayang yang tiada terkira.*

*Untuk Kakak, adik, Keluarga besar, seluruh sahabat dan teman-teman yang telah memberikan begitu banyak inspirasi dan semangat.*



## **LEMBAR PERSETUJUAN**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat dan hidayahnya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi/tugas akhir yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Citra Perusahaan Superindo Bekasi Pada Warga RW 005 di Jati Kramat, Bekasi” ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, Izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada :

1. Drs.Dedi Purwana, ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi
2. Drs.Nuridin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang banyak sekali berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
4. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
6. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang banyak memberikan bantuan pembuatan penelitian ini.
7. Kedua orangtua dan adik-adik tercinta saya yang banyak memiliki peran dalam menyelesaikan kuliah dan skripsi ini, tanpa nasihat dan bantuan mereka skripsi ini tidak akan selesai tepat waktu.

Penulis menyadari, makalah ini tentunya banyak kekurangan dan kesalahan disana sini. Karena itu kritik dan saran dari ahli serta rekan-rekan semua sangat diharapkan untuk perbaikan mutu skripsi dimasa datang

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 11 Juni 2014

Aina Bella Descha Monicha