

**HUBUNGAN ANTARA ATRIBUT PRODUK DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN *SMARTPHONE* SMARTFREN
ANDROMAX PADA SISWA SMK NEGERI 31 DI JAKARTA
PUSAT**

ABIQ MAULANA

8135112315



**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

2015

***THE CORRELATION BETWEEN PRODUCT ATRIBUTTE WITH
CUSTOMER SATISFACTION SMARTFREN ANDROMAX
SMARTPHONE ON THE 31 VOCATIONAL HIGH SCHOOLS
STUDENTS-CENTRAL JAKARTA***

ABIQ MAULANA

8135112315



**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

2015

ABSTRAK

ABIQ MAULANA. Hubungan Antara Atribut Produk dengan Kepuasan Pelanggan Smartphone Smartfren Andromax pada Siswa SMK Negeri 31 di Jakarta Pusat. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara atribut produk dengan Kepuasan *Smartphone* Smartfren Andromax pada Siswa SMK Negeri 31 di Jakarta Pusat berdasarkan data dan fakta yang valid dan reliabel.

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 31, Jakarta Pusat. Selama empat bulan terhitung sejak Maret 2015 sampai dengan Juni 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa pengguna smartfren andromax. Populasi terjangkaunya siswa pengguna smartfren andromax kelas X sebanyak 56 orang siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 48 orang.

Untuk menjanging data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Atribut Produk (Variabel X) dan Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Sebelum instrumen ini digunakan dilakukan uji validitas untuk kedua variabel. Untuk variabel X, dari 34 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 5 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 29 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 34 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 6 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri 28 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel itu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,904 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,916. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut *reliable*.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 74,88 + 0,34X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,1213$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 48$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1279. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,21 < 2,05$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $45,70 > 4,05$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,706$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 6,760$ dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,706$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 49,83% yang menunjukkan bahwa 49,83% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh atribut produk.

Kata kunci:Kepuasan Pelanggan, Atribut Produk.

ABSTRACT

ABIQ MAULANA, *The Correlation Between Product Attribute With Customer Satisfaction Smartfren Andromax Smartphone on the 31 vocational high schools, Central Jakarta. Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2015.*

The research was conducted at 31 Vocational High School, Central Jakarta, for four months from March 2015 until June 2015. The research method used is survey method with the correlational approach. Population in this research is all of students who use smartfren andromax, whereas the possible populations are student class X who using smartfren andromax, amounting to 56 peoples. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 48 peoples.

To capture data from these two variables are used questionnaire Likert scale models for Product Attribute (variable X) and Customer Satisfaction (Variable Y). Before the instrument is used tested the validity for both variables. For variable X, from 34 points statement after statement validated there are 5 points that drop invalid, while meeting the criteria or a valid statement consists of 29 points. For variable Y, From 34 points statement after statement validated contained 6 points that drop invalid, while meeting the criteria or invalid items comprised 28 statements. Reliability calculation of both variables using Cronbach Alpha formula. The results of the X variable reliability of 0.904 and the reliability of variable Y at 0.916. These results prove that the instrument is reliable.

The resulting regression equation is $\hat{Y}=78.44+0.34X$. Test requirements analysis of the normality tester or of estimated regression of Y on X to produce L_{count} lilies test = 0,1213, while the L_{table} for $n=40$ at 0.05 significant level is 0.1279. Because the $L_{count} < L_{table}$ then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is 1,21 < 2,05, so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$, which is 45,70 > 4,05, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy}=0,706$, then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count}=6,760$ and $t_{table}=1,66$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy}=0,706$ is significant. The coefficient of determination obtained for 49,83% which shows that 49,83% of the variation of customer satisfaction determined by the product attribute.

Keywords: *Customer Satisfaction, Product Attribute.*



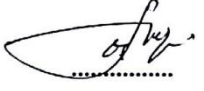


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		3 Juli 2015
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Penguji Ahli		3 Juli 2015
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		3 Juli 2015
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I		3 Juli 2015
5. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Pembimbing II		3 Juli 2015

Tanggal Lulus : 1 Juli 2015

PERNYATAAN ORISINILITAS

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 2015
Yang membuat pernyataan



Abiq Maulana
NIM. 8135112315

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada tuhanmu.

(QS Al Insyirah : 6 - 8)

Allah sudah menyebar benih kesuksesan, dalam tempat dan waktu yang tepat ketika suatu saat nanti kita akan membutuhkan, kesuksesan hidup dalam diri kita menunggu untuk bersemi, tumbuh dan berbunga.

Alhamdulillahirabbilla'alamin,

Aku persembahkan skripsi ini untuk keluarga yang aku cintai khususnya kedua orang tua, kakak dan adik ku yang telah menjadi motivasi dan inspirasi serta yang tiada henti memberikan do'a dan dukungannya untuk ku. "Tanpa keluarga, manusia, sendiri di dunia, gemetar dalam dingin"

Tidak lupa skripsi ini aku persembahkan kepada para sahabatku yang menjadi selalu menjadi penyemangat. "Sahabat merupakan salah satu sumber kebahagiaan dikala kita tak merasa bahagia".

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi dengan judul “Hubungan antara atribut produk dengan kepuasan pelanggan *smartphone* Smartfren Andromax pada siswa SMK Negeri 31 di Jakarta Pusat.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmunya, arahan dukungan, kritik yang bersifat membangun dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga dan dosen pembimbing II yang banyak berperan memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Drs.Nuridin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.

4. Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen program studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal pengalaman dan ilmu pengetahuannya.
6. Bapak Dede selaku wakil kepala sekolah SMK Negeri 31 Jakarta yang telah memberikan ijin dan bantuannya untuk melakukan penelitian kepada peneliti.
7. Seluruh siswa yang membantu peneliti untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua tercinta Ibu Haryatun dan Bapak Sugiharjo, kakaku Agus Sulisty, kedua adikku Rafi Afrizal dan Nofan Nazarudin Umar yang selalu membantu peneliti baik secara materil dan moril.
9. Terima kasih untuk sahabat – sahabat terbaik, terhebat dan tersolid saat kuliah {Malik (Gembel), Henda (Herman), Ichsan (Bintik), Andris (Gendhone), Zaelani (Tebe), Irfan (Qiscil), Anjala (Idung), Setiadi (Ariel), Fikrin (Sapi) dan Seno (Badai)}.
10. Teman-teman satu bimbingan (Irfan, Fikrin, Ratih, Rara, Rusyda, Jenny, Sheren, Zakiyah, Kiki, Melki, Dani)
11. Terima kasih untuk teman-teman SMA (Mamay, Qdoy, Ayung, Poeloeng, Abud) yang selalu menghibur peneliti disaat menyusun skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Reguler 2011.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2015

Abiq Maulana