

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PRIMA DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN UPT PERPUSTAKAAN PADA
MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA
NIAGA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

KHAIRUL ANWAR

8135118111



**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
2015**

**CORRELATION BETWEEN EXCELLENT SERVICE WITH
CUSTOMER SATISFACTION UPT. LIBRARYCOMMERCE
EDUCATION PROGRAM STUDENTFACULTY OF
ECONOMICSSTATE UNIVERSITY OF JAKARTA.**

KHAIRUL ANWAR

8135118111



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

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

KHAIRUL ANWAR, Hubungan Antara Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan UPT Perpustakaan Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung sejak bulan Maret sampai Juni 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey pendekatan korelasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi terjangkau penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga angkatan 2011, 2012, dan 2013 mahasiswa yang berjumlah 118 orang. Sampel penelitian sebanyak 89 orang mahasiswa, dengan menggunakan teknik *purposive* sampel.

Untuk menjangkau data variabel X (Pelayanan Prima), dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) digunakan instrumen berbentuk kuesioner, yang disebar kepada Mahasiswa Program Studi Tata Niaga, setelah itu dilakukan uji validitas isi melalui proses validasi yaitu perhitungan koefisien korelasi skor butir dengan skor total dan uji realibilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X (Pelayanan Prima) sebesar 0,926. Sedangkan hasil realibilitas variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,955.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi yang di dapat adalah $\hat{Y} = 48,06 + 0,673 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi atas X dengan menggunakan uji *Liliefors* dan diperoleh $L_{hitung} = 0,049$ dibandingkan dengan L_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 sebesar 0,089. maka $L_o < L_t$. Hal ini berarti galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Sedangkan uji kelinieran menghasilkan $F_{hitung} (0,61) < F_{tabel} (1,68)$, ini berarti model regresi yang dipakai linier.

Uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} (42,68) > F_{tabel} (3,96)$, ini membuktikan bahwa regresi berarti. Uji koefisien korelasi *product moment* menghasilkan r_{xy} sebesar 0,574. Kemudian dilanjutkan dengan uji signifikansi koefisien dengan menggunakan uji t. Hasil yang diperoleh adalah $t_{hitung} (6,53)$, sedangkan t_{tabel} pada $dk = n - 2 = 62 - 2 = 60$ dan taraf signifikansi 0.05 adalah 1.68, berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Perhitungan koefisien determinasi menghasilkan $r_{xy}^2 = 0.3291 = 32,91$. ini menunjukkan bahwa 67,09% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelayanan prima perpustakaan. Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan UPT Perpustakaan pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Khairul Anwar. Correlation Between Excellent Service With Customer Satisfaction Upt. Library Commerce Education Program Student Faculty Of Economics State University Of Jakarta: Study Program Of Commerce Education. Departement of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta.

The study was conducted over four months from March to June 2015. The method used is survey method approach to correlation. The study population was all Students of Commerce Education Program Faculty Of Economics State University Of Jakarta. The affordable population was all students of Commerce Education Program total 118 student. Study sample as many as 89 students of Commerce Education Program, by using purposive random sampling technique (Judgment Random Sampling).

To capture the data variable X (Excellent Service), and variable Y (Customer Satisfaction) kuesioner shaped instrument used, the distribution to the Students of Commerce Education Program Faculty Of Economics State University Of Jakarta, after it tested the validity browse through the validation process is the calculation of the correlation coefficient score points with the total score and reliability testing with Cronbach Alpha Formula. The result for the reability variable X (Excellent Service) of 0,943, and The result for the reability variable Y (Customer Satisfaction) of 0,943.

According the statistical computation the study reveals the regression equation was $\hat{Y} = 57.90 + 0.217 X$. Result of the normality test of error estimation Y on X show that the data are normality distrube with $Lo = 0.070$ in significant level 0.05 and $Lt = 0.140$. So $Lo < Lt$, mean that the mistake of prediction regression Y to X has normal distribution. While regression linierity test, $F_{count} (-180) < F_{tabel} (2.33)$, showing that regressing is linier. For regression significance test and the result is, $F_{count} (5.58) > F_{table} (4.10)$, showing that regression. The result of product moment of correlation coefficient significance test, is $r_{xy} 0.499$. Continued by using correlation coefficient significance test with tet-t. Counting result is $t_{count} = (3.55)$, while t_{table} on $dk = n - 2 = 40 - 2 = 38$ and significance level 0.05 is 1.68 and so $t_{count} > t_{table}$.

From counting, that it has significance relation between of determination coefficiency tes is $r_{xy}^2 = 0.4992 = 0.2490$. Mean that 24.90% variation customer satisfaction is determined by the excellent service of Students of Commerce Education Program. Conclusions of this study is that ther is a positive relationship between excellent service with customer satisfaction of Upt. Library Commerce Education Program Student Faculty Of Economics State University Of Jakarta.

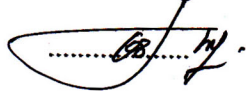
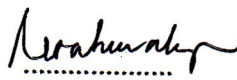
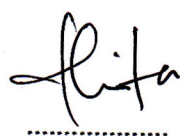
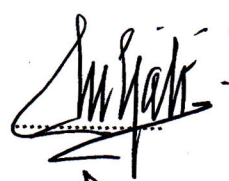
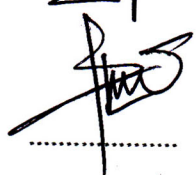
Keywords : Excellent Service, Customer Satisfaction.

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. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		09.07.2015
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli		09.07.2015
3. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		09.07.2015
4. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing I		09.07.2015
5. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing II		09.07.2015

Tanggal lulus : 07.07.2015

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 2015

Yang membuat pernyataan



Khairul Anwar

No Reg. 8135118111

MOTTO

TERKADANG SEMUA YANG KAMU INGINKAN ITU, GAK SEMUA KAMU
BUTUHKAN.
(PENELITI)

GET CLOSE TO GOD FIRST,
BEFORE GETTING CLOSE TO ANYONE ELSE,
GOD WITHOUT A MAN IS STILL GOD,
BUT A MAN WITHOUT GOD IS NOTHING!
(PENELITI)

SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ADA KEMUDAHAN. MAKA APABILA
KAMU TELAH SELESAI (DARI SUATU URUSAN), KERJAKANLAH DENGAN
SUNGGUH-SUNGGUH (URUSAN) YANG LAIN, DAN HANYA KEPADA
TUHANMULAH HENDAKNYA KAMU BERHARAP.

- (ALAM NASYRAH : 6 -8)

“IF YOU ARE BORN POOR, ITS NOT YOUR FAULT.

BUT IF YOU DIE POOR ITS YOUR FAULT.”

- BILL GATES

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucapkan Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya ini kepada :

- 1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya*
- 2. Bapak dan Ibu tercinta, yang tiada hentinya memberikan doa yang tulus, kasih sayang, dukungan dan semangat yang tanpa lelah menyertai langkahku.*
- 3. Kakakku tersayang dan Adik ku tersayang*
- 4. Saudara-saudara yang telah memberikan motivasi serta semangat.*
- 5. Teman dan sahabat baikku (Costa, Radhita, Devi, Martha, Yuli, evan, Citra, Hilda) khususnya (Berny, Haris, Melky) dan teman PKM SMKN 50 Cipinang Jakarta Timur, terimakasih atas motivasi, bantuan, dan kebersamaannya. Dan teman-teman seperjuangan TN NR 2011, bahagia rasanya bersama-sama dengan kalian.*
- 6. Almamaterku UNJ tercinta.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan sehingga Peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan UPT Perpustakaan Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”. Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, terdapat beberapa kendala yang Peneliti hadapi, tetapi berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, kendala tersebut dapat teratasi dengan baik. Pada kesempatan ini, dengan ketulusan hati, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Rochyati, M.Pd, selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh perhatian dan kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti;
2. Dr. Corry Yohana, M.M, selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran membimbing peneliti, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami peneliti;
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga;
4. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan

Administrasi;

5. Drs. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Seluruh dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi terutama dosen program studi Pendidikan Tata Niaga yang telah mendidik Peneliti dengan penuh ketulusan;
7. IBu Dra. Rita Jenny Lysanti, M.P.selaku Kepala UPT Perpustakaan beserta seluruh staff dan karyawan atas kerja sama dan bantuannya dalam penelitian ini;
8. Bapak, Ibu, Kakak (Linda Maynita), Adik (Rosihan Anwar), Nenek, saudara-saudara, teman-teman, dan sahabatku yang telah memberikan motivasi, kasih sayang, serta doanya.
9. Teman – teman seperjuangan kuliah khususnya TN Non Reg 2011.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semuanya.

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembaca yang budiman. Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna. Olehkarenaitu, Peneliti mengharapkansarandan kritikan yangmembangundemi kesempurnaanpenelitianini.

Jakarta, Juni 2015

Khairul Anwar