

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PURNA JUAL DENGAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SONY XPERIA PADA
MAHASISWA PENDIDIKAN TATA NIAGA, FAKULTAS
EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**MIFTAHUL HUDA
8135102961**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE CORRELATION BETWEEN AFTER SALES SERVICE WITH
CONSUMER BUYING DECISION SONY XPERIA MOBILE
PHONE AT COMMERCE EDUCATION STUDENTS OF THE
FACULTY OF ECONOMICS, STATE UNIVERSITY OF JAKARTA.**

**MIFTAHUL HUDA
8135102961**



**Skripsi is Written Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment at the
Faculty of Economics, State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM COMMERCE EDUCATION
DEPARTEMENT ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

ABSTRAK

MIFTAHUL HUDA. HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SONY XPERIA PADA MAHASISWA PENDIDIKAN TATA NIAGA, FAKULTAS EKONOMI, UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian *Handphone Sony Experia* pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta berdasarkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar, valid), serta dapat dipercaya (*reliable*).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan deskriptif dengan pendekatan korelasi. Variabel bebasnya adalah pelayanan purna jual dan keputusan pembelian adalah variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, sedangkan populasi terjangkaunya Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta angkatan 2012 dan 2013 sebanyak 45 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah acak sederhana.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi linear sederhana dan didapat $\hat{Y} = 40,92 + 0,59 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* didapat perhitungan $L_o = 0,0505$ sedangkan $L_t = 0,1477$. Ini menandakan bahwa model regresi berdistribusi normal. Sedangkan uji kelinearan regresi didapat $F_{hitung} = 0,71$ sedangkan $F_{tabel} = 2,15$, ini menunjukkan bahwa model regresi linear. Dari uji hipotesis dengan uji koefisien korelasi sederhana product moment dari pearson diperoleh $r_{xy} = 0.532$ maka ini berarti terdapat hubungan positif antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian. Dari perhitungan uji - t diketahui $t_{hitung} = 3,874 > t_{tabel} = 1,70$, sehingga ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian. Sedangkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai 28,31% yang menunjukkan bahwa keputusan pembelian ditentukan oleh pelayanan purna jual sebesar

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya hubungan positif antara pelayanan purna jual dengan keputusan pembelian konsumen handphone sony Experia pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Kata kunci : Keputusan Pembelian, Pelayanan Purna Jual

ABSTRACT

MIFTAHUL HUDA. *THE CORRELATION BETWEEN AFTER SALES SERVICE WITH CONSUMER BUYING DECISION SONY XPERIA MOBILE PHONE AT COMMERCE EDUCATION STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS, STATE UNIVERSITY OF JAKARTA.* Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, January 2015. This study aims to determine the relationship between the after sales service consumer purchasing decisions on handphone sony experia RW 010 Medan Satria in Bekasi based on data or facts right (valid, true, valid), and trustworthy (reliable).

This study used a descriptive method with a descriptive approach to the correlation approach. Independent variable is after sales service and purchase decision is bound variable. The population in this study is the students of commerce education, faculty of economics, state university of jakarta while the population of inaccessibility the students year 2012 and 2013 as many as 45 people. The sample used by 40 people. The sampling technique used in this study is simple random.

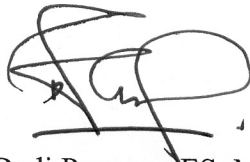
Data analysis techniques starts with finding a simple linear regression equation and obtained $Y = 40.92 + 0.59 X$ Test requirements analysis is normality test on estimated regression error Y over X obtained by test calculations Liliefors $L_o = 0.0505$ while $L_t = 0$, in 1477. This indicates that the regression model are normally distributed. While regression testing obtained linearity $F_{count} = 0,71$ while $F_{table} = 2.15$, this shows that the linear regression model. Test of hypothesis testing with a simple correlation coefficient of Pearson product moment obtained $r_{xy} = 0.532$ then this means that there is a positive association between after sales service with purchasing decisions. From test calculations - t known $t_{count} = 3.874 > t_{table} = 1.70$, so this shows that there is a significant relationship between after sales service with purchasing decisions. While the results of the calculation of the coefficient of determination values obtained 28.31% which indicates that the decision is determined by the purchase of 28.31% after salese service.

The results of this study have shown a positive association between after sales service with the customer purchase decision handphone sony experia in students of commerce education program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta

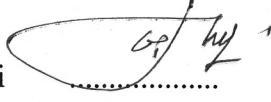
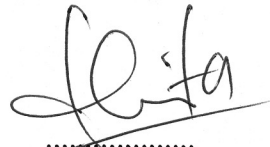
Keywords: Purchase Decision, After Sales Service

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. 195311171982032002	Ketua Penguji		21/01/15
2. <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 195507221982102001	Penguji Ahli		21/01/15
3. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		21/01/15
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I		21/01/15
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		21/01/15

Tanggal Lulus : 21 Januari 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 saya telah peroleh, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Universitas negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2015
Yang membuat pernyataan

Miftahul Huda
8135102961

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidaklah Kuciptakan jin dan manusia kecuali supaya mereka beribadah kepada-Ku.”

(QS. adz-Dzariyat: 56)

“Lakukan yang terbaik hari ini, agar kita tidak menyesal di kemudian hari.”

-Miftahul Huda

*“Syukuri dan Nikmati Setiap Lembaran Kehidupan yang akan di
lewati”*

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT,
Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta
Keluarga, Sahabat dan Pengikutnya.
Skripsi ini, Aku persembahkan khusus untuk Makmi dan Bapak,
yang senantiasa selalu mendokan anaknya,
Memperjuangkannya dengan segala daya dan upaya,
Yang tak pernah bosan mengajari akan makna kehidupan,
Bemberikan kasih sayang yang tulus, yang tak mungkin bisa ku tebus.

Untuk Pengurus Remaja Masjid Annafiu, Pend. Tata Niaga 2010, Solid,
Semua Sahabat dan teman – teman yang telah memberikan begitu banyak
semangat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrobbil'alamin

Segala puji bagi Allah dengan pujian yang mengalir begitu banyak, penuh kemuliaan selaras dengan kemuliaan dan keagungan-Nya. Dengan perjuangan yang tak kenal henti serta diiringi doa maka laporan ini dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si., Dosen Pembimbing I yang banyak berperan membimbing dan mengarahkan dengan penuh kebaikan dan kesabaran dalam membantu penyusunan skripsi ini,
2. Ryna Parlyna MBA, selaku Dosen Pembimbing II telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan dan penulisan skripsi dengan sabar dan penuh kasih sayang.
3. Drs. Nurdin Hidayat MM,M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra, Tjutju Fatimah M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Drs.Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen – dosen Pendidikan Tata Niaga.
7. Kedua orang tua yang tercinta terutama Makmi yang selalu memberikan doanya yang selalu tidak pernah putus dan Bapak yang telah berusaha sekeras tenaga memberikan nafkah kepada semua keluarga.
8. Kepada yang terspesial Puja Prasetia, Alfian Rinaldi, Mira Khusuma Ningrum, Tara Ferakanita dan Noerlia Agustina R untuk semua perhatian, Suport dan pengorbanannya dalam menemani penyusunan dan penulisan skripsi ini hingga selesai
9. Teman – teman Pendidikan Tata Niaga Reguler 2010, Pengurus Remaja Masjid Annafiu, Anggota Unik – Panik Dan Solid yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jakarta, Januari 2015

Penulis