

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN, DAN PROGRAM LOYALITAS DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN TOKO BUSANA MUSLIM DI KAWASAN MARGONDA RAYA DEPOK**

**SHEKAR SURYO NDADARI  
8135116586**



**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**

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION, THE  
QUALITY OF SERVICES, PROGRAM AND LOYALTY WITH  
CUSTOMER LOYALTY ON CUSTOMERS SHOP MUSLIM  
FASHION IN THE AREA OF MARGONDA RAYA DEPOK.**

**SHEKAR SURYO NDADARI  
8135116586**



**This is written as Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment**

**Study Program of Commerce Education  
Departement of Economic and Administration  
Faculty of Economic  
State University of Jakarta  
2015**

## ABSTRAK

**SHEKAR SURYO NDADARI. PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS LAYANAN, DAN PROGRAM LOYALITAS DENGAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN TOKO BUSANA MUSLIM DI KAWASAN MARGONDA RAYA DEPOK.** Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang sah dan valid, benar dan dapat dipercaya tentang seberapa besar pengaruh antara kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan program loyalitas terhadap loyalitas pelanggan toko busana muslim di kawasan Margonda Raya Depok.

Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan, terhitung sejak Februari 2015 sampai dengan Mei 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan teknik kuesioner dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan toko busana muslim di kawasan Margonda Raya yang berjumlah 200 orang perempuan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan cara *convenience sampling*. Hasil perhitungan uji normalitas menggunakan SPSS 18.0 menyatakan bahwa data semua variabel berdistribusi normal, ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,140, tingkat signifikansi ini  $> 0,05$ . Uji Linearitas menunjukkan bahwa variabel  $X_1$  (Kepuasan Pelanggan),  $X_2$  (Kualitas Layanan), dan  $X_3$  (Program Loyalitas) memiliki linearitas sebesar 0,000 dengan begitu tiga variabel tersebut dikatakan linear karena memiliki nilai linearitas  $< 0,05$ . Persamaan regresi linear sederhana yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 8,197 + 0.791X_1$ ,  $\hat{Y} = 8,149 + 0.787X_2$ , dan  $\hat{Y} = 14,190 + 1,319X_3$ . Sedangkan dari hasil perhitungan Koefisien determinasi diperoleh kontribusi variable kepuasan pelanggan sebesar 51%, kontribusi variable kualitas layanan sebesar 43%, dan kontribusi variabel program loyalitas sebesar 38,2%. Berdasarkan hasil perhitungan uji  $t_{hitung} (14,353) > t_{tabel} (1,972)$  sehingga hipotesis  $H_1$  diterima.  $t_{hitung} (12,214) > t_{tabel} (1,972)$  sehingga hipotesis  $H_2$  diterima.  $t_{hitung} (11,055) > t_{tabel} (1,972)$  sehingga hipotesis  $H_3$  diterima. Jadi kesimpulannya secara parsial ada hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan program loyalitas dengan loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

***SHEKAR SURYO NDADARI, THE INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION, THE QUALITY OF SERVICES, PROGRAM AND LOYALTY WITH CUSTOMER LOYALTY ON CUSTOMERS SHOP MUSLIM FASHION IN THE AREA OF MARGONDA RAYA DEPOK.***

*A thesis, jakarta: course of study marketing of education, the department of economic and administrative, the faculty of economics, jakarta state university, june 2015.*

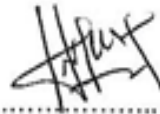
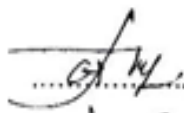
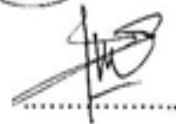

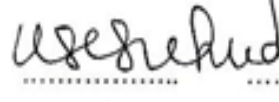
*This study aims to show information and knowledge based on the data and the facts, valid, and reliable about how big the influence of customer satisfaction, quality of service, the customer loyalty and loyalty to the muslim fashion stores Margonda, Depok. This study was conducted for four months , since february 2015 may up to 2015 .Research methodology that is used is a method of surveying techniques with questionnaires and conducting interviews .The population in this research is the customer muslim fashion store in the area of margonda highway that a total of 200 women .The sample collection technique that is used is the way the sampling method of convenience. The results of normality test calculation using spss 18.0 said that all of the variable is normal , this is evidenced by the level of significance of 0,140 , the level of this significance > 0.05 .Linearity test showed that the variable  $x_1$  (customer satisfaction) ,  $x_2$  (quality of service) , and  $x_3$  ( program loyalty ) having linearity of 0,000 so three variable is said to be linear because the linearity memiliki < 0.05. Linear regression equation is simple produced  $\hat{Y} = 8,197 + 0.791X_1$ ,  $\hat{Y} = 8,149 + 0.787X_2$ , and  $\hat{Y} = 14,190 + 1,319X_3$ .While the coefficients determined obtained from the calculation of variable customer satisfaction the contribution of 51 percent , the contribution by 43 percent of variable quality of service , and the contribution of loyalty program by 38.2 % variables .Test calculation based on the results of  $t_{hitung} ( 14,353 )$  >  $t_{tabel} ( 1,972 )$  so that the hypothesis of  $h_1$  accepted .  $t_{hitung} ( 12,214 )$  >  $t_{tabel} ( 1,972 )$  so that the hypothesis of  $h_2$  accepted .  $t_{hitung} ( 11,055 )$  >  $t_{tabel} (1,972)$   $h_3$  received so that the hypothesis .So in conclusion in partial significant relation exists between customer satisfaction , the quality of service , and loyalty with customer loyalty program .*

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENANGGUNG JAWAB  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI**



Drs. Dedi Purwana, E.S. M.Bus  
NIP. 19671207199203 1 00 1

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19511171982032001	Ketua Penguji	 .....	6 Juli 2015 .....
2. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris	 .....	6 Juli 2015 .....
3. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli	 .....	6 Juli 2015 .....
4. <u>Drs. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I	 .....	6 Juli 2015 .....
5. <u>Usep Suhud, Ph. D</u> NIP. 197002122008121001	Pembimbing II	 .....	6 Juli 2015 .....

Tanggal Lulus : 6 Juli 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, 6 Juli 2015

Yang membuat pernyataan



Shekar Suryo Ndadari  
No. Reg. 8135116586

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmannirrahim...*

*Alhamdullilah...*

*Shalawat atas Nabi SAW, Keluarga, serta Sahabat – Sahabat Beliau....*

*”Jadilah orang yang menuntut ilmu, kemudian mengajarkan ilmunya dengan ikhlas. Karena sesungguhnya sebaik-baiknya orang adalah yang mempelajari dan mengajarkan ilmu”*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk semua orang yang saya cintai dan sayangi.*

*Saudara sekaligus Teman dan Ustadz-ustadz Pondok Pesantren Sulaimaniyah serta Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negari Jakarta*

*Terima kasih atas semangat dan do'a yang selalu menyertai.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah, kasih sayang, kekuatan dan pertolongan. Sehingga memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Dan Program Loyalitas Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Toko Busana Muslim Di Kawasan Margonda Raya Depok”.

Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Prodi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dengan segenap kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dosen pembimbing Skripsi I, Dra. Tjutju Fatimah, M.Si yang telah memberi berbagai bantuan berupa saran yang sangat bermanfaat bagi penulis ketika mengerjakan pembuatan skripsi sampai akhir penyusunan skripsi, juga atas kesabarannya yang luar biasa ketika membimbing penulis.
2. Dosen pembimbing Skripsi II, Usep Suhud Ph. D yang telah membantu menyelesaikan perhitungan statistik dengan penuh kesabaran dalam penelitian sampai selesai skripsi ini.
3. Ketua Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga, Dra. Tjutju Fatimah, MSi atas segala bantuan dan bimbingannya kepada penulis.



4. Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Drs. Nurdin Hidayat, MM, MSi atas segala bantuan dan bimbingannya kepada penulis.
5. Dekan Fakultas Ekonomi, Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus atas segala bantuan dan bimbingannya kepada penulis.
6. Orang tua yaitu Ibu yang telah berkorban banyak demi anaknya untuk mendapatkan pendidikan yang lebih baik, terimakasih atas doa dan semangat yang telah diberikan.
7. Noorfie Syahri Sya'bani yang telah menjadi pembimbing sekaligus memberikan semangat kepada penulis hingga penulisan skripsi ini dapat selesai.
8. Ustadz – ustadz dan teman-teman Pondok Pesantren Sulaimaniyah, Tutor EMSC (Eight Math Study Club) yang senantiasa memberikan do'a dan semangat kepada penulis.

Atas segala bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti selama ini, peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan karya tulis yang baik.

Jakarta, Juni 2015

Penulis