

**HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN *SMARTPHONE BLACKBERRY* PADA WARGA RW 02  
KELURAHAN BOJONG SARI KECAMATAN KEDUNG WARINGIN DI  
BEKASI**

**PANDU DWIJAYANA  
8135101862**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

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

**CORRELATION BETWEEN TRUST WITH CUSTOMER  
SATISFACTION *SMARTPHONE BLACKBERRY* AT COMMUNITY  
DISTRICT 02 BOJONG SARI VILLAGE KEDUNG WARINGIN IN  
BEKASI**

**PANDU DWIJAYANA  
8135101862**



**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

**PANDU DWIJAYANA. HUBUNGAN ANTARA KEPERCAYAAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA WARGA RW 02 KELURAHAN BOJONG SARI, KEDUNG WARINGIN DI BEKASI.** Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang sah dan valid, benar dan dapat dipercaya tentang seberapa besar hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan pada Warga Rw 02 Kelurahan Bojong Sari Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan korelasi. Variabel bebasnya adalah kepercayaan dan kepuasan pelanggan adalah variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW 02 Kelurahan Bojong Sari Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi, sedangkan populasi terjangkaunya warga RW 02 Kelurahan Bojong Sari, Kedung Waringin sebanyak 35 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 32 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara acak sederhana.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi linier sederhana dan didapat  $\hat{Y} = 49,76 + 0,52X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liniefors didapat  $L_{hitung} (L_o) 0,1162 < L_{tabel} (L_t) 0,1477$ . Ini menandakan bahwa model regresi berdistribusi normal. Sedangkan uji kelinieran regresi didapat  $F_{hitung} (-0,64) < F_{tabel} (2,54)$ , ini menunjukkan bahwa model regresi linier. Dari uji hipotesis diketahui bahwa model regresi berarti  $F_{hitung} (10,46) > F_{tabel} (4,17)$ . Dari uji hipotesis dengan uji koefisien korelasi product moment dari Pearson diperoleh  $r_{xy} = 0,508$  maka ini berarti terdapat hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan. Dari perhitungan uji-t diketahui  $t_{hitung} = (3,324) > t_{tabel} = (1,70)$ , sehingga ini menunjukkan terdapat hubungan yang berarti (signifikan) antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan dari hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai 25,85% yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kepercayaan sebesar 25,85%.

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan smartphone blackberry pada warga RW 02 Kelurahan Bojong Sari Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi. Hal ini berarti bahwa jika semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan suatu produk.

**Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

**PANDU DWIJAYANA. THE CORRELATION BETWEEN TRUST WITH CUSTOMER SATISFACTION SMARTPHONE BLACKBERRY AT COMMUNITY DISTRICT 02 BOJONG SARI VILLAGGE KEDUNG WARINGIN IN JAKARTA.** Skripsi, Jakarta: Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, January 2015.

*The study is aimed at obtaining valid and factual information and knowledge about correlation between trust with customer satisfaction smartphone blackberry to the district 02 Bojong Sari Vilagge Kedung Waringin in Bekasi.*

*The study employs descriptive method with correlation approach independent variable in the study is trust with customer satisfaction as dependent variable. The population in this study were district 02 Kelurahan Bojong Sari kecamatan Kedung Waringin in Bekasi, amounting to 35 district. While the sample used as many as 32 district.*

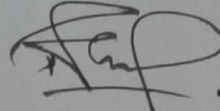
*According to statistical computation the study reveals the regression  $\hat{Y} = 49,76 + 0,52X$ . Result of normality test of error estimation Y on X shows that the data are normality distributed with  $L_{count} (L_o) 0,1162 < L_{table} (L_t) 0,1477$ . Which further means that  $L_o < L_t$  ( $H_o$  is accepted). Moreover, based on the result of hypothesis test it's known that value for  $F_{count} (-0,65) > F_{table} (2,54)$ . For  $F_{count} (10,47) < F_{table} (4,17)$  and therefore,  $H_o$  is accepted. Conclusion from the statistical computation is that the regression model of  $\hat{Y} = 49,76 + 0,52X$  is significant.  $T_{count} = (3,324) > t_{table} = (1,70)$  means that  $H_o$  is accepted and the model is linier. Based on calculation the study result in determination coefficient as of 25,85% which means that customer satisfaction is affected significantly by trust. Customer satisfaction is affected by customer satisfaction of 25,85%.*

*The result of this study has proved the existence of a positive and significant correlation between trust with customer satisfaction smartphone blackberry at community district 02 kelurahan Bojong Sari kecamatan kedung waringin in Bekasi. This means that if the higher trust will make the better customer satisfaction.*


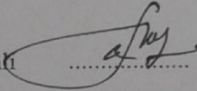
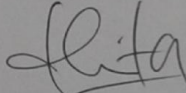
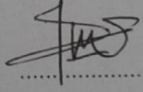
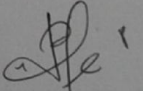
**Keyword: Trust, Customer Satisfaction**

## 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. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua Penguji		21 Januari 2015
2. <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 19550722 198210 2 001	Penguji Ahli		21 Januari 2015
3. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 19820908 201012 2 004	Sekretaris		21 Januari 2015
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Pembimbing I		21 Januari 2015
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 19770111 200812 2 003	Pembimbing II		21 Januari 2015

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



Pandu Dwijayana  
8135101862

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Tiada yang mudah selain yang Engkau mudahkan, dan  
Engkau jadikan kesusahan itu mudah jika  
Engkau menghendakinya menjadi mudah”  
(HR. Ibnu Hibban dan Ibnu Sunni)*

*“setiap orang dalam hidup punya jumlah waktu yang sama  
Tetapi ada yang merasa cukup dengan waktunya, dan  
Ada juga yang selalu berkeluh-kesah karena tidak cukup waktu  
untuk menjelajahi hidupnya  
salah satu jawaban untuk mendapatkan waktu yang cukup  
adalah melalui manajemen waktu  
pastikan pikiran dan perasaan selalu terhubung, dan terfokus  
untuk menyelesaikan tugas-tugas penting yang ada dalam prioritasku”  
-Pandu Dwijayana-*

*Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT,  
Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta  
Keluarga, Sahabat dan Pengikutnya.  
Skripsi ini, Aku persembahkan khusus untuk  
bapak ( Suparmin ) dan Mamah ( Eti Suhaerti S,Pd),  
yang senantiasa selalu mendo'akan anaknya,  
memberikan kasih sayang yang tulus tak terkira,  
terimakasih kepada kakak tersayang ( Meirna Yudiani Am.Kel ), dan adik  
kebanggaanmu ( Meirwan Nurcahya Dika ), seluruh keluarga besarku, teman-teman  
dan Frisni Hayyu Utami S.E yang telah memberikan begitu banyak semangat.*

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Hubungan Antara Kepercayaan Dengan Kepuasan Pelanggan pada Warga Rw 02 Kelurahan Bojong Sari Kecamatan Kedung Waringin di Bekasi.** Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar –besarnya kepada :

1. Dr. Corry Yohana, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu nya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberikan arah, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang dengan ketulusan dan keikhlasan serta kerendahan hatinya selalu memberkan arahan, motivasi, saran dan bimbingan kepada peneliti sampai akhir penyusunan skripsi ini.



3. Dra. Tjutju Fatimah M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
5. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalamannya kepada peneliti.
7. Mamah dan bapak, serta adik dan kakak yang telah memberikan dukungannya baik moril maupun materiil.
8. Warga Rw 02 yang telah banyak membantu peneliti dalam memperoleh data penelitian.
9. Kepada teman-teman Pendidikan Tata Niaga 2010 Reg dan Non Reg, serta sahabat Las Vegas yaitu Fajar Ibrahim, Wahyu Ramadhan, Faysal, Nicko Wijaya Marini Fitriyanti yang memberikan makna persahabatan dan kegembiraan selama perkuliahan.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi kebaikan penelitian dikemudian hari.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Jakarta, Januari 2015

Pandu Dwijayana