

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN DENGAN LOYALITAS
KONSUMEN STUDI PADA PENUMPANG MASKAPAI LION
AIR DI TERMINAL 1A BANDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO-HATTA DI CENGKARENG**

**FRAMADHITA AGSYA
8135118112**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA (S1)
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

***THE CORRELATION BETWEEN CORPORATE IMAGE AND
CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER LOYALTY
RESULT OF PASSENGERS OF LION AIR AIRLINE IN
TERMINAL 1A SOEKARNO - HATTA INTERNATIONAL
AIRPORT IN CENGKARENG***

FRAMADHITA AGSYA

8135118112



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment

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

ABSTRAK

FRAMADHITA AGSYA. *Hubungan antara Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen di Terminal 1A Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Cengkareng*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan citra perusahaan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pada penumpang Lion Air di terminal 1A Bandara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng, baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Populasi terjangkau dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Lion Air tujuan Jakarta-Yogyakarta dengan sampel 150 orang penumpang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis yang terdiri atas uji t dan uji F. Data terdistribusi secara normal dapat dilihat dari nilai Kolmogorov-Smirnov Z dengan nilai 0,720 dan tingkat signifikan sebesar 0,678. Kedua variabel X1 dan X2 linear dengan Y, dapat dilihat dari nilai linearitas X1 terhadap Y sebesar 0,018 dan X2 terhadap Y sebesar 0,001. Dari perhitungan linear berganda didapatkan persamaan yaitu $\hat{Y} = 30,463 + 0,146(X_1) + 0,339(X_2)$. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa ada hubungan secara parsial antara citra perusahaan dengan loyalitas konsumen. Dapat dilihat dari hasil analisis data yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2715 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,976. Kepuasan konsumen secara parsial juga terdapat hubungan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dilihat dari hasil analisis data yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 3,860 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,976. Secara simultan ada hubungan antara citra perusahaan dan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen. Dapat dilihat dari hasil analisis data yang menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 10,468 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,05. Terdapat hubungan yang positif dan berarti antara citra perusahaan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen dengan koefisien korelasi ganda 0,518 dengan demikian, hipotesis penelitian diterima.

Kata kunci : Loyalitas Konsumen, Citra Perusahaan, Kepuasan konsumen

ABSTRACT

FRAMADHITA AGSYA. *The Correlation between Corporate Image and Customer Satisfaction with Customer Loyalty Result of Passengers of Lion Air Airline in Terminal 1A Soekarno-Hatta International Airport in Cengkareng. Faculty of Economy State University of Jakarta. 2015.*

This research purpose is to find out the relationship between corporate image and customer satisfaction to customer loyalty of passengers of Lion Air Airline in Terminal 1A Soekarno-Hatta International Airport in Cengkareng. This type of research is survey, with quantitative approach. Interview and questionnaire are research technique. The population in this study were passengers of Lion Air Airline rute Jakarta-Yogyakarta with 150 samples . The data analysis technique used was multiple linear regression, classic assumption test, and the hypothesis test consist of t-test and F-test. Normally distributed data can be seen from the Kolmogorov - Smirnov Z with the value of 0,720 and a significant level of 0.678 . Both variables X1 and X2 linearly with Y , can be seen from the value of the linearity X1 to Y at 0,018 and X2 to Y 0,001 . Linear calculations obtained from the equation is $\hat{Y} = 30.463 + 0.146 (X1) + 0.339 (X2)$ Based on the analysis of the data found that there was a partial effect between corporate image toward customer loyalty. Can be seen from the results of data analysis showed t_{count} 2,715 t count greater than 1,976 ttable. Meanwhile, the partial use of customer satisfaction are affected by customer loyalty, it is seen from the results of data analysis showed t_{count} 3,860 t count greater than 1,976 ttable. Simultaneously there is relationship between corporate image and customer satisfaction to customer loyalty. Can be seen from the results of data analysis showed F_{count} value of 10.468 is greater than the value of 3.05 F_{table} . There was a significant positive relationship between corporate image and customer satisfaction to customer loyalty of passengers of Lion Air Airline in Soekarno-Hatta International Airport in Cengkareng with R for 0.518.

Keywords : Customer Loyalty, Corporate Image, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Dedi Purwana, E.S, 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		10 Juli 2015
2. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032001	Sekretaris		10 Juli 2015
3. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1 001	Penguji Ahli		10 Juli 2015
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		10 Juli 2015
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		10 Juli 2015

Tanggal Lulus : 8 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, Juni 2015



Framadhita Agsya

Lembar Persembahan

DENGAN MENYEBUT NAMA ALLAH YANG MAHA PENGASIH LAGI MAHA PENYAYANG

KU PERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK KEDUA ORANG TUAKU DAN KAKAKKU TERCINTA

YANG TIADA HENTINYA MEMBERIKAN DUKUNGAN

DAN TIADA LELAH MENYEBUT NAMAKU DALAM DOA MEREKA

MEREKA ADALAH ALASAN MENGAPA SKRIPSI INI DAPAT TERSELESAIKAN

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Hubungan antara Citra Perusahaan dan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen Studi pada Penumpang Maskapai Lion Air di Terminal 1A Bandara Internasional Soekarno-Hatta di Cengkareng”. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
3. Dra. Tjutju Fatima, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Drs. Dedi Purwana E S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
6. Kedua orang tua, Mama (Syafnidar) dan Papi (Alm. Afnil Guza) yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis;

7. Framadhana Agsya, kakak yang selalu membimbing dan tanpa lelah memberikan dukungan moral maupun materil;
8. Pihak Angkasa Pura II yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di terminal 1A Bandara Internasional Soekarno-Hatta;
9. Abdul Hermansyah, abang yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam perijinan di tempat penelitian;
10. Gita Asih Nurdianti, Putri Larassati, Widayati Prihatiningsih, dan Zarah Beby Ningrum selaku para sahabat-sahabat baik yang senantiasa membantu dan memberikan semangat kepada penulis;
11. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberi dukungan semangat kepada penulis;
12. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan BAAK Universitas Negeri Jakarta;
13. Teman-teman baik di kelas maupun luar kelas Pendidikan Tata Niaga Non Reguler 2011 atas segala doa, dukungan , dan semangat yang telah dicurahkan kepada penulis.

Atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dan penulis doakan semoga amal dan bantuan saudara mendapat berkah yang melimpah dari Allah S.W.T. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca semua.

Jakarta, Juni 2015

Peneliti