

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PROVIDER XL PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

LUCKY WIDURA PUTRI

8135150161



**Skripsi Ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

*The Effect of Corporate Image and Customer Satisfaction on XL
Provider Customer Loyalty at Jakarta State University Faculty of
Economics Students*

LUCKY WIDURA PUTRI

8135150161



*Building
Future
Leaders*

*Skripsi Is Written As Part Of Bachelor Degree In Education Accomplishment
At Faculty Of Economics State University Of Jakarta*

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

LUCKY WIDURA PUTRI. *Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XL pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.* Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang terdapat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan provider XL pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Selama empat bulan terhitung sejak bulan Februari 2019 sampai dengan Juni 2019.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan populasi yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 120 responden. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hipotesis ini di buktikan dengan nilai $t_{hitung}(3,803) > t_{tabel} (1,65)$. (2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya belajar dengan hasil belajar $t_{hitung} (3,891) > t_{tabel} (1,65)$. Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 20,966 + 0,412X_1 + 0,319X_2$. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan diperoleh dari hasil koefisien ganda sebesar 0,793. Jadi kemampuan dari variabel citra perusahaan dan kepuasan pelanggan untuk menjelaskan loyalitas pelanggan mendapatkan hasil koefisien determinasi sebesar 33,7% sedangkan sisanya 66,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

LUCKY WIDURA PRINCESS. The Effect of Corporate Image and Customer Satisfaction on XL Provider Customer Loyalty at Jakarta State University Faculty of Economics Students. Jakarta: Business Education Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University, 2019.

This study aims to obtain the existing knowledge to obtain empirical data and facts that are precise, valid, valid and reliable and reliable about the influence of corporate image and customer satisfaction on XL provider customer loyalty for students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University. For four months from February 2019 to June 2019.

The research method used was a survey method with the population used was students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The sampling technique used was a simple random technique of 120 respondents. While the analysis technique of this study uses multiple linear regression. The hypothesis of this study shows that: (1) There is a positive and significant influence between corporate image and customer satisfaction on customer loyalty, this hypothesis is proved by $t_{count} (3.803) > t_{table} (1.65)$. (2) There is a positive and significant relationship between learning styles with learning outcomes $t_{count} (3,891) > t_{table} (1.65)$. The obtained multiple regression equation is $\hat{Y} = 20.966 + 0.412X_1 + 0.319X_2$. The Effect of Corporate Image and Customer Satisfaction on Customer Loyalty is obtained from the results of a double coefficient of 0.793. So the ability of corporate image variables and customer satisfaction to explain customer loyalty results in a coefficient of determination of 33.7% while the remaining 66.3% is influenced by other factors outside of this study.

Keywords: Customer Loyalty, Corporate Image, Customer Satisfaction

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		23 Agustus 2019
2. <u>Ryna Parlyna, M.B.A</u> NIP. 197701112008122003	Penguji Ahli		23 Agustus 2019
3. <u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		23 Agustus 2019
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		23 Agustus 2019
5. <u>Terrylina Arvinta M., S.E., M.M</u> NIDK. 8854660018	Pembimbing II		22 Agustus 2019

Tanggal Lulus:

20 Agustus 2019

LEMBAR ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINIL

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 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 saat buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,


Lucky Widada P.101

No Reg: 8135150161

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan serta kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Provider XL pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM.M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, waktu, dukungan serta saran kepada peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Prof. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak memberikan ilmu serta pengalamannya selama perkuliahan.
6. Orang tua tercinta saya, Mamah Estika Dwi Utami yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tiada henti kepada saya selama dalam perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
7. Pacar terkasih, Bayu Agung Saputra yang selalu mendukung dan memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat terkasih, Maria Esra, Melsy, Siti Ayu dan Dwiva Dhamayanti.

9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2015 yang selalu memberikan canda dan tawa selama perkuliahan.

10. Dan seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi yang terlibat dalam penelitian.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti.

Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Agustus 2019

Lucky Widura Putri