

**HUBUNGAN ANTARA RETENSI PELANGGAN DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN *MINIMARKET ALFAMART* PADA
WARGA RW.037, KELURAHAN BOJONG RAWALUMBU
KECAMATAN RAWALUMBU DI BEKASI**

ICHSAN CHANDRA PRASETYO

8135112327



**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 CORRELATION BETWEEN CUSTOMER RETENTION
WITH CUSTOMER LOYALTY MINIMARKET ALFAMART ON
CITIZEN ASSOCIATION 037, BOJONG RAWALUMBU
VILLAGE, RAWALUMBU DISTRICT IN BEKASI***

ICHSAN CHANDRA PRASETYO

8135112327



***Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

DEPARTMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2015

ABSTRAK

ICHSAN CHANDRA PRASETYO, Hubungan Antara Retensi Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Minimarket Alfamart pada warga RW.037, Kelurahan Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu di Bekasi. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW.037, Kelurahan Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu di Bekasi, selama lima bulan terhitung sejak Februari 2015 sampai dengan Juni 2015. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara retensi pelanggan dengan loyalitas pelanggan *minimarket Alfamart* pada warga RW.037, Kelurahan Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu di Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW.037, Kelurahan Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu di Bekasi. Populasi terjangkaunya adalah warga RT.05 dan RT.06, RW.037, Kelurahan Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu di Bekasi sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel proporsional yang di ambil secara acak sederhana sebanyak 72 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 0,63 + 0,85X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan Uji *liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,1031$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 72$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,105. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $0,8817 < 1,805$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $79,54 > 3,98$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,729$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 8,919$ dan $t_{tabel} = 1,65$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,729$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 53,19% yang menunjukkan bahwa 53,19% variabel loyalitas pelanggan ditentukan oleh retensi pelanggan.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Retensi Pelanggan.

ABSTRACT

ICHSAN CHANDRA PRASETYO, *The Correlation Between Customer Retention with Customer Loyalty Minimarket Alfamart On Citizen Association 037, Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-district in Bekasi. Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

The research was conducted at Citizen Association 037, Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-district in Bekasi, for five months from February 2015 until June 2015. The purpose of this study is to determine correlation between customer retention with customer loyalty minimarket Alfamart on Citizen Association 037, Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu Sub-district in Bekasi. The research method used is survey method with the correlational approach, population in this study were all citizen association residents 037, Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu District in Bekasi, while the population of Inaccessibility is citizens RT.05 and RT.06, Citizen Association 037, Bojong Rawalumbu Village, Rawalumbu District in Bekasi as many as 89 people. The sampling technique used proportional sampling with randomly technique as many as 72 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 0,63 + 0,85X$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with Test Liliefors produce $L_{count} = 0.1031$, while L_{table} for $n = 72$ at 0.05 significance level is 0.105. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $0,8817 < 1,805$, so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing form test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which $79,54 > 3,98$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,729$, then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 8,919$ and $t_{table} = 1,65$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,729$ is significant. The coefficient of determination obtain for is 53,19%, which shows that 53,19% of the variation of Customer Loyalty is determined by Customer Retention.



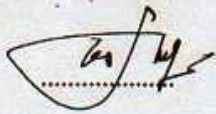

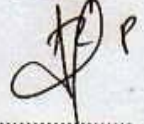
Keywords: *Customer Loyalty, Customer Retention.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP.196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Ketua Penguji		30 Juni 2015
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		29 Juni 2015
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP.195507221982102001	Sekretaris		30 Juni 2015
4. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP.195404031985032002	Pembimbing I		29 Juni 2015
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		29 Juni 2015

Tanggal Lulus : 29 Juni 2015

PERNYATAAN ORISINILITAS

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
Yang membuat pernyataan



Ichsan Chandra Prasetyo
No.Reg. 8135112327

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Barang siapa yang sungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri. (QS .Al-Ankabut [29]: 6)

Rahasia sukses digambarkan dengan menghubungkan titik-titik, antara impiannya dengan keadaan sekarang dan yang akan dilakukannya - Mario Teguh

***Alhamdulillahirabbilla'amin,
Saya persembahkan skripsi ini untuk keluarga yang saya cintai khususnya kedua orang tua yang istimewa yang tidak pernah lelah dan tidak pernah berhenti berdoa untuk kemudahan dan kelancaran saya, serta semangat dan dukungan yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih yang berlimpah, usaha dan jerih payah pengorbanan yang diberikan untuk anakmu selama ini.***

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberi kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi dengan judul “Hubungan antara retensi pelanggan dengan loyalitas pelanggan *minimarket Alfamart* pada warga RT.05, RW.037, Kelurahan Bojong Rawalumbu, Kecamatan Rawalumbu di Bekasi.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Rochyati, M.Pd selaku dosen pembimbing I dan dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmunya, arahan dukungan, kritik yang bersifat membangun dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak berperan memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
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, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen program studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal pengalaman dan ilmu pengetahuannya.
7. Bapak Mulyono Mia Matini selaku ketua rukun warga 037 yang telah memberikan ijin dan bantuannya untuk melakukan penelitian kepada peneliti.
8. Seluruh warga RW.037 yang membantu peneliti untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Kedua orang tua tercinta Ibu Zamronah dan Bapak Amir Chandra, kedua adikku Hafidz Chandra Ardhi dan Farhan Chandra Giffary yang selalu membantu peneliti baik secara materil dan moril.
10. Terima kasih untuk sahabat – ahabat terbaik dan terhebat saat kuliah (Malik, Henda, Abiq, Andris, Tebe, Irfan, Anjala, Setiadi, Fikrin dan Seno).
11. Terima kasih untuk teman-teman rumah (Rentoz, Gunzing, Hombing, Bayu, Sukoy, Supri, dan Liong) yang selalu menghibur peneliti disaat menyusun skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Reguler 2011.

13. Teman-teman satu bimbingan (Malik, Henda, Tebe, Faisal, Dana, Gege
Nisa, Ana, Seno, Tiwi, Eka, Arin, Nunik ,Mirza, dan Sisil)

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2015

Ichsan Chandra Prasetyo