

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
LOYALITAS MEREK *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC)
ARION *MALL* PADA MAHASISWA PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN TATA NIAGA DI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

YULIANA GUSMAN

8135112330



**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 SATISFACTION
WITH BRAND LOYALTY OF KENTUCKY FRIED CHICKEN
(KFC) ARION MALL IN COMMERCE EDUCATION STUDY
PROGRAM AT STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

YULIANA GUSMAN

8135112330



*Skripsi is Written Part of Bachelor Degree in Education Accomplishment at the
Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
ECONOMICS AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015***

ABSTRAK

YULIANA GUSMAN. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Merek *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2015.

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas merek *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama 4 (empat) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2015 sampai dengan Juni 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Populasi terjangkaunya adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga angkatan 2013 dan angkatan 2014 yang berjumlah 55 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik acak sederhana sebanyak 48 mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga angkatan 2013 dan angkatan 2014 .

Persamaan regresi linier yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 12,48 + 0,7535 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dilakukan dengan uji *lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0630$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 48$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1279. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,81 < 2,00$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} 58,42 > F_{tabel} 4,05$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,748$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 7,643$ dan $t_{tabel} = 1,678$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas merek. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 55,95% yang menunjukkan bahwa 55,95% variasi loyalitas merek ditentukan oleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Loyalitas Merek, Kepuasan Pelanggan,

ABSTRACT

YULIANA GUSMAN. *The Correlation Between Customer Satisfaction With Brand Loyalty of Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall in Commerce Education Study Program at State University of Jakarta, June 2015.*

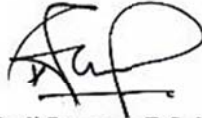
The aim of the research is to find the possibility correlation between customer satisfaction with brand loyalty of Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall At Study Program of Commerce Education at State University of Jakarta. The research was conducted for four months from March 2015 until June 2015. The research method used is survey method with the correlational approach. Population in the research is allof student Study Program of Commerce Education Economics and Administration Department Faculty Economics State University of Jakarta. Where as the possible populations who students of Study Program of Commerce Education 2013 and 2014 generation, amounting to 55 people. The sampling technique used was simple random sampling technique as many as 48 people.

The resulting regression equation is $\hat{Y} = 12,48 + 0,7535 X$. Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce L_{count} liliefors test = 0,0630, while the L_{table} for $n = 48$ at 0,05 significant level is 0,1279. Because the $L_{count} < L_{table}$ then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is 0,81 < 2,00, so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which is 58,42 > 4,05, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,748$, then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count} = 7,643$ dan $t_{table} = 1,678$. It can be concluded that there is a relationship between customer satisfaction and brand loyalty which is positive and significant. The coefficient of determination obtained for 55,95% which shows that 55,95% of the variations of brand loyalty are determined by customer satisfaction.




Keywords: *Brand Loyalty, Customer Satisfaction.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Fidavat, M.M. M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		30 Juni 2015
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli		30 Juni 2015
3. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Sekretaris		30 Juni 2015
4. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Pembimbing I		30 Juni 2015
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		30 Juni 2015

Tanggal Lulus : 30 Juni 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 ketidakberanan, 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

Yuliana Gusman

No Reg. 8135112330

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jika anda dapat memimpikannya, anda dapat melakukannya

-Walt Disney-

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan, jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan, tapi lihatlah sekitarmu dengan penuh kesadaran

-James Thurber-

Karena yang dapat menjawab kemustahilan itu hanya kebulatan tekad dan ikhtiar yang berselimut keyakinan penuh do'a

-Yuliana Gusman-

Dengan mengucapkan .. alhamdulillahirabilla'alamin

KU PERSEMBAHKAN SKRIPSI INI KEPADA :

1. BAPAK DAN IBU tercinta serta Adikku yang selalu memberikan semangat tanpa lelah, mendukungku tanpa henti dan menggenggam erat dan mendoakan aku ketika ku terjatuh. PAK, BU *thank you* for EVERYTHING
2. Mam Ryna Parlina yang selalu tulus membimbing hingga aku mampu menyusun karya ini, yang telah banyak memberikan pelajaran hidup untuk ku pegang di hidupku, terima kasih MAM, terima kasih Dosen Pembimbingku , Terima kasih ibu keduaku.
3. Irvan Dadi Iskandar yang selalu setia menemani, mendampingi dan mendukungku, terima kasih my dearest.
4. Teman satu bimbingan (Choirunnisa, Gesti Nuryati, Arin Laurina, Pricilia Soraya, Nunik Mariyasari, Eka Sundari, Malik Akbar, Henda Hernawan, Ichsan Chandra, Dana Tom, Pratiwi Aryanti, Seno Aji, Mirza Supraba dan Faizal) yang berjuang bersama
5. Sahabatku (Arum, Lili dan Sinta) yang telah banyak mengukir hariku ketika di Universitas Negeri Jakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya skripsi ini dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian penulis dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, doa, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak mencurahkan waktunya untuk membimbing dengan penuh kesabaran, kebaikan, ketulusan, kelembutan hatinya serta atas saran dan masukannya yang telah banyak membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Dedi Purwana, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Dra. Rochyati, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sejak awal dengan tulus membimbing peneliti.
6. Bapak dan ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti
7. Kedua orang tua peneliti dan Arif Rahman yang selalu mendoakan dengan tulus dan memberi dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Irvan Dadi Iskandar yang selalu mendampingi, mendukung dan mencurahkan kasih sayang.
9. Teman-teman sebimbingan yang berjuang bersama menjalin kekompakan dan kebersamaannya, memberikan motivasi, doa dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman Tata Niaga Reguler 2011 yang berjuang bersama selama bangku kuliah.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan.

Jakarta, Juni 2015

Yuliana Gusman