

**HUBUNGAN ANTARA LOKASI DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN DI *KENTUCKY FRIED CHIKEN* (KFC) ARION
MALL, JAKARTA TIMUR, PADA MAHASISWA PROGRAM
STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA DI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA**

**ERMA NURUL HIKMAH
8135123385**



*Building
Future
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

***THE CORRELATION BETWEEN LOCATION WITH
CUSTOMER SATISFACTION KENTUCKY FRIED CHIKEN
(KFC) ARION MALL, JAKARTA TIMUR, IN THE STUDY
PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION STUDENT IN
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

**ERMA NURUL HIKMAH
8135123385**



*Building
Future
Leaders*

***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
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

ERMA NURUL HIKMAH, Hubungan Antara Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC), *Arion Mall*, Jakarta Timur Pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Di Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Program Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC), *Arion Mall*, Jakarta Timur Pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini terhitung sejak Oktober 2015 sampai Mei 2016, Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 58 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 50,42 + 0,50 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0812$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 58$ pada taraf signifikan 0.05 adalah $= 0,1163$. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,30 < 1,92$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $59,51 > 4,02$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,715$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 7.650$ dan $t_{tabel} = 1,67$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,715$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 51,50% yang menunjukkan bahwa 51,50% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh lokasi

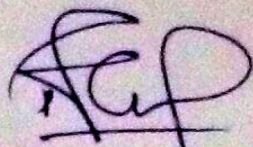
ABSTRACT

ERMA NURUL HIKMAH , *The Correlation Between Location With Customer Satisfaction Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall, East Jakarta, In The Study Program Of Commerce Education Student In State University Of Jakarta.*

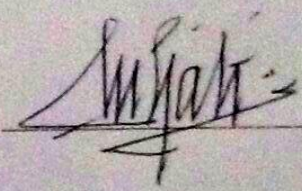
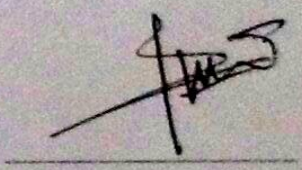
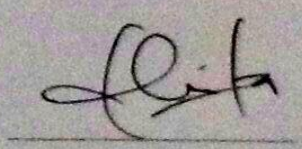
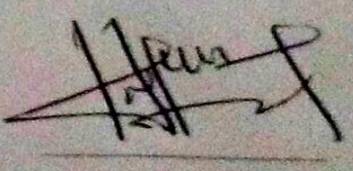
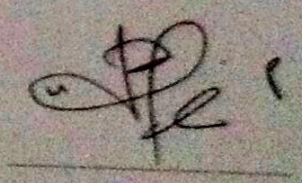
This research was conducted in The Study Program Of Commerce Education Student In State University Of Jakarta.. The purpose of this study is to determine correlation between location with customer satisfaction Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall, , East Jakarta, In The Study Program Of Commerce Education Student In State University Of Jakarta. This resaerch since October 2015 until Mei 2016. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all student In The Study Program Of Commerce Education Student In State University Of Jakarta. The sampling technique used technique of Purposive sampling as many as 58 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 50,42 + 0,50X$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with test Liliefors produce $L_{count} = 0,0812$, while L_{table} for $n = 58$ at 0,05 significant level is 0,1163. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,30 < 1,92$ so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which, $59,51 > 4,02$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product moment generating $r_{xy} = 0,1715$, then performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 7.650$ and $t_{table} = 1,67$.It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,1715$ is significant. The coefficient of determination obtain for is 51,50% which show that 51,50% of the variant of Customer Satisfaction is determined by location.

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Rochyati, M. Pd</u> NIP. 195404031985032002	Ketua Penguji		<u>14 Juni 2016</u>
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		<u>14 Juni 2016</u>
3. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		<u>14 Juni 2016</u>
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		<u>14 Juni 2016</u>
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		<u>14 Juni 2016</u>

Tanggal Lulus: 14 Juni 2016

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 dikemudian 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, 14 Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Erma Nurul Hikmah

No. Reg. 8135123385

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.

(QS. At Taubah : 105)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Kedua Orang Tua Tercinta Ibu Deudeuh Hamidah

dan Bapak Rahmat Nazarudin yang Senang Tiasa Memberikan Dukungan & Tiada Doa Hentinya.

Adiku Muhammad Fauzi Nazarudin yang Terus Memberi Semnagat

Keluarga Besar Umi Hajar & Nenek Dariyah yang Memberikan Dukungan Moril maupun Materil.

Firmandi Nopriyanto yang Memberikan *Support* Tiada Hentinya

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Lokasi Dengan Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC), *Arion Mall*, Jakarta Timur Pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Di 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 menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, M.Si selaku dosen pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga. yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlina, MBA selaku dosen pembimbing II dan selaku dosen pembimbing akademik yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dr. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
5. Kedua orang tua tersayang Ibu Deudeuh Hamidah dan Bapak Rahmat Nazarudin,
6. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012.

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, 14 Juni 2016

Erma Nurul Hikmah