

**HUBUNGAN ANTARA HAMBATAN BERPINDAH DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA PENGGUNA ANDROID DI
SMK NEGERI 45 JAKARTA**

**NICKO WIJAYA SUGIYONO
8135102957**



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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATANIAGA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***THE CORRELATION BETWEEN SWITCHING BARRIER WITH
CUSTOMER LOYALTY OF ANDROID USERS AT SMK NEGERI
45 JAKARTA***

**NICKO WIJAYA SUGIYONO
8135102957**



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

STUDY PROGRAM COMMERCE EDUCATION

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2016

ABSTRAK

Nicko Wijaya S, Hubungan Antara Hambatan Berpindah (*Switching Barrier*) dengan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Android di SMK Negeri 45 Jakarta, Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2016.

Penelitian ini dilakukan pada pengguna Android di SMK Negeri 45 Jakarta. Tempat ini dipilih karena sesuai dengan tema penelitian, yaitu loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan dalam jangka panjang, dengan sebuah apresiasi positif yang ditunjukkan dengan menggunakan produk tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive*. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna android yang masih menjadi pelanggan sampai sekarang yang berjumlah 50 orang pengguna android. Sampel yang diambil sebanyak 44 orang dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Untuk menjarang data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Hambatan Berpindah dan Loyalitas Pelanggan. Sebelum instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 30 butir pertanyaan setelah divalidasi, yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 28 butir pertanyaan. Untuk variabel Y, dari 31 butir pertanyaan setelah divalidasi, yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 28 butir pertanyaan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus Alpha Cronbach. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,801 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,866.

Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,1059$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 44$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,133, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 74,80 + 0,30X$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $9,74 > 4,07$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $1,25 < 2,07$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,343$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 2,369$ dan $t_{tabel} = 1,68$ pada taraf signifikan dan $dk=44$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,343$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 11,79%, yang menunjukkan bahwa 11,79% loyalitas pelanggan ditentukan oleh hambatan berpindah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara hambatan berpindah dengan loyalitas pelanggan pada pengguna android di SMK Negeri 45 Jakarta.

Kata Kunci : Hambatan Berpindah, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Nicko Wijaya S, *The Correlation Between Switching Barrier With Customer Loyalty of Android Users at SMK Negeri 45 Jakarta*, Essay. Jakarta: Commerce Education Study Program of Education Trade System, Faculty of Economic, State University of Jakarta, May 2016.

The research was conducted on Android users at SMK Negeri 45 Jakarta. This place was chosen because it fits the theme raised, that is Customer Loyalty. Customer loyalty is the loyalty of customers towards the products or services provided by the company in the long term, with a positive appreciation shown by using the product and recommend it to others. The research used survey methods by correlation approach. The sampling technique was purposive sampling. Population was taken in this study is an active customer with the criteria all users who are currently using Android as many as 50 people. Samples taken as many as 44 people, and done with test requirements analysis.

To get data from two variables, researcher using likert scale model for Switching Barrier and Customer Loyalty. For variable X, from 30 statements which had validated, 28 statements according to the criteria. For variable Y, from 31 statements which had validated, 28 statements were validated and 3 statements were drop. The calculation reliability of both variable were using Alpha Cronbach method and variable X reliability is 0,801 and variable Y is 0,866, this proof that the instrument were valid and reliable.

Analysis of condition test, which is normality error test for regression approximates of X on Y with liliefors test, results in Lcount = 0,1059, and Ltabel for n = 44 which level significant of 0,05 is 0,133, because Lhitung < Ltabel then errors estimate Y on X normally distribution. The equation for linear regression is $\hat{Y} = 74,80 + 0,30X$. Significance regression result in Fcount > Ftabel, is $9,74 > 4,07$, it's mean that the regression equation is significant. And linearity regression test yield, in Fcount < Ftabel is $1,25 < 2,07$ that can be interpreted that the regression equation is linear. Result of hypotesis test which pearson's product moment show's that $r_{xy} = 0,343$, then significance of product moment correlation test with t-test which yields tcount = 2,369 and ttabel = 1,68 at significance level of 0,05 and dk=44, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,343$ is significance. Coefficient of determined obtain equal to 11,79%, it's mean that 11,79% variation of Customer Loyalty determined by Switching Barrier.

The results of this study indicate there is a positive relationship between switching barrier with customer loyalty of android users at SMK Negeri 45 Jakarta.

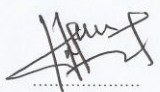
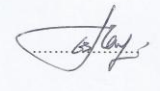

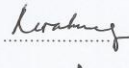

Keywords : Switching Barrier, Customer Loyalty

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP.19671207 199203 1 001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|---------------|--|--------------|
| 1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP.19661030 200012 1 001 | Ketua Penguji |  | 16 Juni 2016 |
| 2. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP.19550722 198210 2 001 | Sekretaris |  | 23 Juni 2016 |
| 3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP.19531117 198203 2 001 | Penguji Ahli |  | 16 Juni 2016 |
| 4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001 | Pembimbing I |  | 16 Juni 2016 |
| 5. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011 | Pembimbing II |  | 16 Juni 2016 |

Tanggal Lulus : 16 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 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, Juli 2016
Yang membuat pernyataan

Nicko Wijaya Sugiyono
No Reg. 8135102957

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Take it Hard and Make It Easy

Senanglah menjalani hidup ini, jangan sia-siakan tiap detik yang kita miliki, tapi tetap ingat untuk tidak sampai merugikan orang-orang di sekitar kita”

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yang senantiasa sabar serta selalu membimbingku hingga aku berhasil dan dapat membahagiakan mereka kelak

Amin3x

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan kemudahan serta izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Hambatan Berpindah dengan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Android di SMK Negeri 45 Jakarta”. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, do’a, serta motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih, kepada :

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dr. Corry Yohana, MM selaku Dosen Pembimbing II yang juga banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan saran bagi peneliti.
6. Ibu Aminah, M.Pd selaku kepala SMK Negeri 45 Jakarta beserta seluruh guru dan jajaran staf SMK Negeri 45 Jakarta.
7. Kepada Ibu Murni, Ibu Rina, Ibu Refi, dan Pak Bambang selaku guru program keahlian pemasaran SMK Negeri 45 Jakarta yang telah banyak memberikan motivasi dan saran bagi peneliti.
8. Seluruh teman-teman Program Studi Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010, terutama Iis Ismaya dan Alexander Dyanagung yang telah banyak membantu atas terselesainya skripsi ini.
9. Kepada seluruh murid-murid tercinta yang telah meluangkan waktu dan memberikan semangat langsung untuk peneliti hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Kepada keluarga yang selalu sabar dan ikhlas memberikan seluruh kemampuan dalam proses pembuatan skripsi.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2016

Nicko Wijaya S