

**HUBUNGAN ANTARA LAYANAN PURNA-JUAL DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN LAPTOP ACER PADA
MAHASISWA PENDIDIKAN TATA NIAGA UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA**

**RISMA MARTHANINGSIH
8135123366**



*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 AFTER-SALES SERVICE
WITH CUSTOMER SATISFACTION NETBOOK ACER ON
UNIVERSITY STUDENT OF COMMERCE EDUCATION STATE
UNIVERSITY OF JAKARTA***

RISMA MARTHANINGSIH

8135123366



*Building
Future
Leaders*

*Skripsi 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

RISMA MARTHANINGSIH, Hubungan Antara Layanan Purna Jual Dengan Kepuasan Pelanggan Laptop Merk Acer Pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta Di Jakarta. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Prodi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, selama lima bulan terhitung sejak Februari 2016 sampai dengan Juni 2016. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Hubungan Antara Layanan Purna Jual Dengan Kepuasan Pelanggan Laptop Merk Acer Pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Jakarta Di Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional, populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Pendidikan Tata Niaga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *Purposive sampling* sebanyak 58 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 24.89 + 0.75 X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0889$, 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 $1,33 < 2,01$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $32,09 > 4,01$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,604$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 5,665$ dan $t_{tabel} = 1,675$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,604$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 36,43% yang menunjukkan bahwa 36,43% variabel Kepuasan Pelanggan ditentukan oleh Layanan Purna Jual.

ABSTRACT

RISMA MARTHANINGSIH, *The Correlation Between After-Sales Service With Customer Satisfaction Netbook Acer On Univercity Student Of Commerce Education State Univercity Of Jakarta*

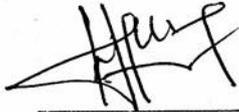
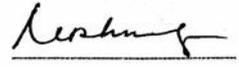
This research was conducted in Prodi. Pendidikan Tata Niaga, Universitas Negeri Jakarta in Jakarta, for five months, starting from February 2016 to Juny 2016. The purpose of this study is to determine correlation between After-Sales Service With Customer Satisfaction Netbook Acer On Univercity Student Of Commerce Education State Univercity Of Jakarta In Jakarta. The method used is survey method with the correlational approach, the population in this study is Prodi. Pendidikan Tata Niaga. The sampling technique used was by purposive sampling counted 58 people. The resulting regression equation is $Y = 24.89 + 0.75 X$ Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with the test Liliefors produce $L_{count} = 0.0889$, while L_{tabel} for $n = 58$ at 0:05 significant level is 0.1163. Because $L_{count} < L_{tabel}$ the error estimates Y over X normal distribution. Linearity Regression Test generate $F_{count} < F_{table}$ is $1.33 < 2.01$, so it was concluded that the linear regression equation. Significance of the regression test produces $F_{count} > F_{table}$ ie, $32.09 > 4.01$, so it can be inferred that the regression equation significantly. The correlation coefficient of Pearson product moment generating $r_{xy} = 0.604$, then the correlation coefficient significance test was done by using the t test and the resulting $t = 5.665$ and $t_{table} = 1.675$. Thus, we can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.604$ is significant. The coefficient of determination obtained at 36.43%, which shows that 36.43% variable Customer Satisfaction is determined by the After Sales Service.

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		<u>28-06-16</u>
2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		<u>28-06-16</u>
3. <u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		<u>23-06-16</u>
4. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Pembimbing I		<u>23-06-16</u>
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		<u>23-06-16</u>

Tanggal Lulus: 01-07-2016

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, Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Risma Marthaningsih
No. Reg. 8135123366

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Dan orang yang bersungguh-sungguh untuk mencari (keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat”

(QS: Al-Ankabut: 69).

Alhamdulillah hirobil alamin...

Bersyukur kepada Allah Subhanahu Wata’ala, karena saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk semua orang yang telah mendoakan dan mendukung saya, orang-orang yang mencintai saya, terutama untuk kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakan anaknya.

Semoga Allah Subhanahu Wata’ala membalas kebaikan mereka semua dengan pahala yang berlipat ganda.

Aamiin.

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 Layanan Purna Jual dengan Kepuasan Pelanggan Laptop Acer pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 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. Dra. Rochyati, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II 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. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga dan sekaligus selaku dosen pembimbing akademik yang sudah membantu dan memberikan dukungan selama perkuliahan berlangsung.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2012- 2015 di Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya dan bersedia menjadi responden.
7. Kedua orang tua tersayang Ibu Marsini dan Bapak Tukirno WD, yang selalu memberikan semangat baik secara materil maupun moril.

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, Juni 2016

Risma Marthaningsih