

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN
PERAMBAN MOZILLA FIREFOX PADA MAHASISWA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

ELDY TAUFIQ

8135123350



**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

2016

***CORRELATION BETWEEN BRAND IMAGE AND CUSTOMER
SATISFACTION TO CUSTOMER LOYALTY BROWSER
MOZILLA FIREFOX OF STUDENTS UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA***

ELDY TAUFIQ

8135123350



**This Skripsi Compiled As One Getting Requirements Educations Bachelor's
Degree In Economics Faculty Universitas Negeri Jakarta**

**STUDY PROGRAM COMMERCE EDUCATION
DEPARTMENT ECONOMY AND ADMINISTRATION
FACULTY ECONOMY
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

ABSTRAK

Eldy Taufiq. Hubungan Antara Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Peramban Mozilla Firefox pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat di percaya dan di andalkan tentang hubungan antara citra merek dan kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan peramban Mozilla Firefox pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di Universitas Negeri Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan peramban Mozilla Firefox. Sedangkan sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan peramban Mozilla Firefox lebih dari 6 bulan terakhir sebanyak 115 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang positif antara citra merek dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai $r = 0,278$ dan nilai $t_{hitung} (3,074) > t_{tabel} (1,981)$. (2) Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai $r = 0,279$ dan nilai $t_{hitung} (3,084) > t_{tabel} (1,988)$. Persamaan regresi tunggal yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 32,133 + 0,262 (X_1)$ dan $\hat{Y} = 31,199 + 0,305 (X_2)$. Hubungan antara citra merek dengan loyalitas pelanggan diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0,077. Jadi kemampuan dari variabel citra merek untuk menjelaskan loyalitas pelanggan secara parsial sebesar 7,7%. Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0,078. Jadi kemampuan dari variabel kepuasan pelanggan untuk menjelaskan loyalitas pelanggan secara parsial sebesar 7,8% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Peramban Mozilla Firefox

ABSTRACT

Eldy Taufiq. *Correlation Between Brand Image and Customer Satisfaction with Customer Loyalty Browser Mozilla Firefox of Students Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta: Study Program Commerce Education, Department Economy and Administration, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, 2016.*

This study aims to gain the proper knowledge to obtain empirical data and facts are accurate, valid, and can be trusted and relied on the relationship between the brand image and customer satisfaction to customer loyalty browser Mozilla Firefox on the Universitas Negeri Jakarta student. This study used survey method with the correlational approach. This type of research is using descriptive research. Place of research conducted at the Universitas Negeri Jakarta. The population in this study is the Universitas Negeri Jakarta student who uses browser Mozilla Firefox. While the sample is Universitas Negeri Jakarta students who use the browser Mozilla Firefox over the last 6 months as many as 115 people. The sampling technique used was purposive sampling. The collection of data by distributing questionnaires. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study indicate that: (1) There is a positive relationship between brand image and loyalty of customers, the hypothesis is proven with the value $r = 0.278$ and $t_{count} (3.074) > t_{table} (1,981)$, (2) There is a positive relationship between customer satisfaction and loyalty of customers, the hypothesis is proven with the value $r = 0.279$ and $t_{count} (3.084) > t_{table} (1,988)$. Single regression equation obtained was $Y = 32.133 + 0262 (X1)$ and $Y = 31,199 + 0305 (X2)$. The relationship between brand image with customer loyalty derived from the results of determination (R^2) of 0.077. So the ability of variables brand image for customer loyalty partially explains 7.7%. The relationship between customer satisfaction to customer loyalty derived from the result of determination (R^2) of 0.078. So the ability of variable customer satisfaction to customer loyalty partially explains by 7.8% while the rest influenced by other factors beyond customer satisfaction.

Keywords: Brand Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Browser Mozilla Firefox



LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Drs. Nurdin Hidayat M.M., M.Si</u> NIP: 19661030200012001	Ketua Penguji		4-8-2016
<u>Dra. Dientje Griandini M.Pd</u> NIP: 195507221982102001	Sekretaris		4-8-2016
<u>Dr. Corry Yohana M.M</u> NIP: 195909181985032011	Penguji Ahli		4-8-2016
<u>Setyo Ferry Wibowo S.E., M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Pembimbing I		3-8-2016
<u>Dita Puruwita M.Si</u> NIP: 198209082010122004	Pembimbing II		3-8-2016

Tanggal Lulus : 3 Agustus 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun 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 akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2016

Yang membuat pernyataan,



Eldy Taufiq

No. Reg. 8135123350

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Be Different.”

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Universitas Negeri Jakarta sebagai tempat saya menimba ilmu dan mendapatkan banyak pengalaman yang sangat berharga.
2. Kementerian Pendidikan yang telah membiayai perkuliahan saya.
3. Indonesia, tempat dimana saya tinggal.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah swt atas rahmat dan karunia yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Hubungan Antara Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Peramban Mozilla Firefox pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta”**. Penelitian skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo S.E, M.Si selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada peneliti selama proses penelitian.
2. Dita Puruwita M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada peneliti selama proses penelitian.
3. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga
4. Drs. Dedi Purwana, E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan dan doa dalam menjalani perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.

6. Seluruh jajaran dosen di Fakultas Ekonomi terutama di Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama proses perkuliahan.
7. Seluruh teman-teman kelas Pendidikan Tata Niaga Reguler dan Non Reguler Angkatan 2012 atas kerja sama dan bantuan yang diberikan selama perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karenanya kritik dan saran yang dapat membangun sangat diperlukan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan juga pembaca.

Jakarta, Juli 2016

Eldy Taufiq