

**HUBUNGAN ANTARA INOVASI PRODUK DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN RABBANI PADA PENGURUS  
BADAN EKSEKUTIF MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI  
JAKARTA**

**NURJANAH**

**8135067637**



**Skripsi ini Disusun Sebagai salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2013**

***THE CORRELATION BETWEEN PRODUCT INNOVATION  
WITH RABBANI CUSTOMER SATISFACTION AT STUDENT  
EXECUTIVE BOARD UNIVERSITY IN STATE UNIVERSITY OF  
JAKARTA***

***NURJANAH***

***8135067637***



***This Thesis Is Compiled As One Condition To get college Degree Education At  
Faculty State University of Jakarta***

***PROGRAM STUDY COMMERCE EDUCATION  
ECONOMIC MAJORS AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2013***

## ABSTRAK

NURJANAH, Hubungan Antara Inovasi Produk dengan Kepuasan Pelanggan Rabbani pada Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta Skripsi. Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan berdasarkan data dan fakta yang sah, benar dan dapat dipercaya tentang hubungan antara inovasi produk dengan kepuasan pelanggan Rabbani pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan selama sembilan bulan terhitung sejak bulan April sampai dengan bulan Desember 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Sampelnya adalah 35 pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan produk Rabbani. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik sampel acak sederhana (*Simple Random Sampling Technique*).

Persamaan regresi linier sederhana menghasilkan persamaan regresi  $\hat{Y} = 11,68 + 0,75 X$ . Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa  $L_{hitung} (0.1261) < L_{tabel} (0.1498)$  dengan menggunakan uji Liliefors pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0.05.

Dalam uji hipotesis, uji keberartian dan kelinieran regresi menggunakan tabel Analisis Varian (ANOVA). Dari hasil uji keberartian regresi diperoleh  $F_{hitung} = (59.10) > F_{tabel} = (4.15)$  yang menyatakan regresi berarti. Dari hasil uji linieritas regresi diperoleh  $F_{hitung} = (1.20) < F_{tabel} = (2.15)$  yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus *Product Moment* dari Pearson menghasilkan  $r_{xy}$  sebesar 0.8011 sedangkan hasil dari uji signifikansi diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4.569 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,68. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara inovasi produk dengan kepuasan pelanggan Rabbani pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 64.17% variansi variabel Y ditentukan oleh variabel X.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara inovasi produk dengan kepuasan pelanggan Rabbani pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut berarti semakin tinggi inovasi produk rabbani maka semakin tinggi pula kepuasannya.

**NURJANAH, *The Correlation between Product Innovation with Rabbani's Customer Satisfaction at Student Executive Board University in State University of Jakarta.* Thesis. Jakarta : Study Program of Commerce Education, Major in Economic and Administration. Faculty of Economics, State University of Jakarta, January 2013.**

*The purpose of the this research is to find valid and reliability data of facts about yhe possibility a positive correlation between product innovation with Rabbani's customer satisfaction at Student Executive Board University in State University of Jakarta.*

*The period of the research was nine months, since April until December 2012. The research used survery methods by correlation approach. The sampling were 35 staffs student executive board university. The sampling technique was the simple random sampling technique.*

*The analysis test by finding regression equation, that is  $\hat{Y} = 11,68 + 0,75 X$ . The analysis conditional test proved the validation on variable Y to variable X is normal distributet. It is proved by the calculation that used Lilliefors test at significant level ( $\alpha$ ) 0.05 that indicates  $L_{count} (0,1261) < L_{table} (0,1498)$ .*

*At the hypothesis test the significant and linear regression test are using Analysis of Variance table. The result of the significant regression test indicates  $F_{count} = (59,10) > F_{table} = (4,15)$ . It state the formula of regression is significant. The result of the linear regression test indicates  $F_{count} = (1,20) < F_{table} = (2,15)$ . It state the regression model is linear.*

*The coefficient of correlation counted by Product Moment formula by Pearson indicates  $r_{xy} = 0,8011$  while the result of correlation coefficient significant test indicates  $t_{count} = 4,569$  and  $t_{table} = 1,68$ . Because the result shows  $t_{count} > t_{table}$ , the research indicates there is a significant correlation between product innovation with Rabbani's customer satisfaction at Student Executive Board University in State University of Jakarta. The counted of determination coefficient test indicates 64,17% the variance of variable Y is determined by variable X.*

*The conclusion of research shown that a positive correlation between product innovation with Rabbani's customer satisfaction at Student Executive Board University in State University of Jakarta.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP.19531002 198503 2001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.Si</u> NIP.19661030 200012 1001	Ketua		22-01-2013
2. <u>Ryna Parlina, SE, MBA</u> NIP.19770111 200812 2003	Sekretaris		22-01-2013
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP.195311171 198203 2001	Penguji Ahli		22-01-2013
4. <u>Dra. Corry Yahana, MM</u> NIP.19590918 198503 2011	Pembimbing I		22-01-2013
5. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP.19570221 198503 2002	Pembimbing II		22-01-2013

Tanggal Lulus : 22-01-2013

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya di dalam penciptaan langit dan bumi silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang yang berakal, yaitu orang yang mengingat Allah sambil berdiri, duduk, berbaring, dan mereka memikirkan (tafakur) penciptaan langit dan bumi, seraya berkata “Ya Tuhan kami tiadalah Engkau menciptakan ini dengan sia-sia, Maha Suci Engkau, maka peliharalah kami dari siksa neraka.”

(Q.S. Ali Imron: 190-191)

“Rintangan yang berat justru membuat semangat kita dapat menggebu-gebu, mundur satu langkah untuk melompat tiga langkah adalah langkah strategis seorang planner.”

(Ust. Cholid Riza)

“Masa lalu adalah mimpi, masa depan adalah proyeksi. Hidupmu saat ini yang diwarnai cinta mendalam pada Allah membuat masa lalu menjadi mimpi yang indah dan masa depan penuh harapan.”

(Dr. Ibrahim Elfiky)

“Bebek yang jelek takkan bisa menjadi angsa yang cantik, sebab pada kenyataannya, keajaiban tidak akan pernah terjadi. Karena sebuah keajaiban adalah nama lain dari kerja keras. “A miracle is another name of an effort.”

(Nurjanah)

*Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW...*

*Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku atas do'anya, kakak dan adikku yang senantiasa memberi semangat, sahabat-sahabatku yang luarbiasa mendukungku, serta orang-orang yang aku sayang dan menyayangiku...*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini tidak pernah 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 lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2013

Yang membuat pernyataan



**Nurjanah**  
3135067637

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah, yang dengan nikmat-Nya, hal-hal yang baik dapat terlaksana, yang memberikan petunjuk kepada kita semua. Yang menjadikan diri ini sanggup menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat dan salam semoga terlimpahkan kepada junjungan, pimpinan, teladan, dan kekasih kita, Muhammad saw serta kepada seluruh keluarganya, sahabatnya, dan kepada orang-orang yang mengikutinya dengan baik hingga hari kiamat kelak.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna meraih gelar kesarjanaan di bidang Pendidikan Ekonomi pada Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Corry Yohana, M.M selaku Dosen Pembimbing I. Pembimbing akademik yang penuh kesabaran dan kerelaan hati telah berkenan memberikan bimbingan, petunjuk, semangat serta dukungan.
2. Dra. Umi Mardiyati M.si Selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, masukan, dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Ari Saptono, SE. M.pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.



5. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
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. Manajer Rabbani Rawamangun beserta karyawan yang sudah membantu dalam hal informasi dll.
8. Ketua BEM UNJ 2012, pengurus BEM UNJ 2012, dan keluarga besar Green Force BEM UNJ, TPM BEM UNJ, Education Watch BEM UNJ yang telah menyediakan waktu untuk membantu penelitian ini.
9. Kedua Orang Tua, Kakak, dan Adikku yang telah memeberikan doa, dan dukungannya
10. Terimakasih kepada teman-teman Pendidikan Tata Niaga 2006, dBemers dan seluruh rekan-rekan yang telah membantu sehingga terselesainya skripsi ini.

Peneliti berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna terutama bagi peneliti dan instansi terkait serta pihak-pihak yang membutuhkan sebagai persembahan peneliti.

Jakarta, Januari 2013

Nurjanah