

**HUBUNGAN ANTARA PEMASARAN RELASIONAL
(*RELATIONSHIP MARKETING*) DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN INDOSAT PADA WARGA RW. 016 JALAN
CIMANGGU KOTA BOGOR**

**RISKA RAHAYU
8105097492**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Mendapatkan
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

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

***THE CORRELATION BETWEEN RELATIONSHIP
MARKETING WITH CUSTOMER SATISFACTION OF
INDOSAT AT CIVILIZATION RW. 016 CIMANGGU BOGOR***

***RISKA RAHAYU
8105097492***



***Thesis Is Organized One Of The Requirements For Obtaining Bachelor
Of Education At Faculty Of Economics State University Of Jakarta***

***STUDY PROGRAM COMMERCE EDUCATION
DEPARTMENT ECONOMICS AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2013***

ABSTRAK

RISKA RAHAYU Hubungan Antara Pemasaran Relasional (*Relationship Marketing*) dengan Kepuasan Pelanggan Indosat pada Warga RW. 016 Jalan Cimanggu Kota Bogor. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2013.

Penelitian ini dilakukan di Jalan Cimanggu RW. 016 Kelurahan Kedung Waringin, Kota Bogor selama empat bulan terhitung sejak Maret 2013 sampai dengan Juni 2013. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pemasaran relasional (*Relationship Marketing*) dengan kepuasan pelanggan Indosat pada warga RW. 016 Jalan Cimanggu Kota Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW. 016 Jalan Cimanggu Kota Bogor yang menggunakan provider Indosat. Populasi terjangkaunya adalah warga RT. 02 RW. 016 Jalan Cimanggu Kota Bogor yang pernah mengunjungi gerai Indosat sebanyak 63 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 55 orang.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 69,73 + 0,33X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,1124$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 55$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1194. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $1,24 < 1,94$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $36,87 > 4,02$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,640$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 6,072$ dan $t_{tabel} = 4,02$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,640$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 41,02% yang menunjukkan bahwa 41,02% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh pemasaran relasional (*relationship marketing*).

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Pemasaran Relasional.

ABSTRACT

RISKA RAHAYU *The Correlations Between Relationship Marketing with Customer Satisfaction Of Indosat On The Citizens RW. 016 Jalan Cimanggu Bogor. Thesis, Jakarta. Commerce Education Studies Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2013.*

The research was conducted at Jalan Cimanggu RW. 016 Kedung Waringin, Bogor City for four months from March 2013 to June 2013. The purpose of this research was to determine the correlation between relationship marketing with customer satisfaction of Indosat on The Citizens RW. 016 Jalan Cimanggu, Bogor. The research method used was a survey method with the correlational approach. The population in this study were all residents of RW. 016 Jalan Cimanggu, Bogor using Indosat provider. Inaccessibility is the resident population RT. 02 RW. 016 Jalan Cimanggu, Bogor ever visited outlets Indosat as many as 63 people. The sampling technique used was simple random technique as many as 55 people.

The resulting regression equation is $Y = 69.73 + 0.33 X$. Test requirements analysis is the normality test on the estimated error of regression Y on X to produce L Liliefors test count = 0.1124, while the L table for $n = 55$ at significance level of 0.05 is 0.1194. Because L count $< L$ table then error estimates Y over X is normally distributed. Linearity regression test produces F count $< F$ table is 1.24 < 1.94 , so concluded that the linear regression equation. Test the significance of regression produces F count $> F$ table, ie 36.87 > 4.02 , meaning that the regression equation significantly. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0.640$, later tested the significance of the correlation coefficient using the t test and the resulting $t = 6.072$ and t table = 4.02. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.640$ is significant. The coefficient of determination obtained for 41.02% 41.02% which shows that customer satisfaction is determined by a variety of relationship marketing).

Keywords: Customer Satisfaction, Relationship Marketing.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNG JAWAB
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Drs. Dedi Purwana E.S. M.Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua		15/07-2013
2. <u>Dra. Rochyati</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Sekretaris		15/07-2013
3. <u>Dra. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		15/07-2013
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 00 1	Pembimbing I		15/07-2013
5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si</u> NIP. 19651030 200012 1 001	Pembimbing II		15/07-2013

Tanggal Lulus: 12 Juli 2013

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 2013

Yang membuat pernyataan



Riska Rahayu
8105097492

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"There's no comfort in growth zone, there's no growth in comfort zone."

-Muhammad Assad-

Berusaha tanpa berdoa adalah sombong, berdoa tanpa berusaha adalah
bohong
Olla Ramlan

"Setiap pekerjaan yang dimulai dengan 'bismillah' akan mendapatkan keberkahan dan pertolongan Allah SWT".

(HR. Bukhari)

"If you think you can, than you can. But if you think youn cant, you're right also" -Muhammad Assad-

*Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT,
Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk Mamah dan Bapak
tercinta, yang selalu memberi kasih sayang dan cinta nya, yang selalu
mendoakan di setiap langkahku, dan selalu menjadi motivasi dalam
hidupku. Yang selalu memberiku segalanya baik moril maupun materil
hingga lebih dari cukup.*

*Tak terlewatkan untuk kakak yang selalu membantu dan memberikan
semangat, serta seluruh keluarga, sahabat, dan teman-teman yang
telah memberikan dukungan yang tak terkira.*

Terima Kasih...

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Hubungan antara Pemasaran Relasional (*Relationship marketing*) dengan Kepuasan Pelanggan Indosat pada Warga RW. 016 Jalan Cimanggu Kota Bogor.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku dosen pembimbing I atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, sekaligus dosen pembimbing II yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan banyak berperan memberikan masukan dan saran yang membangun dan berguna bagi penulisan skripsi ini.
3. Dra.Tjutju Fatimah, M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dra. Dientje Griandini, selaku pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang selalu sabar dalam memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.

7. Kepada kedua orang tua tercinta, kakak tersayang dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa, kasih sayang, dan dukungan baik secara moril maupun materil yang tak akan pernah habis.
8. Kepada seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2009 yang selalu memberikan keceriaan semasa kuliah, serta atas dukungan, semangat dan kesetia kawanannya yang tak akan pernah tergantikan. Terima kasih.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2013

Riska Rahayu