

**HUBUNGAN ANTARA ATRIBUT PRODUK DENGAN
LOYALITAS PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA
WARGA RW 002 KELURAHAN JATINEGARA KAUM,
KECAMATAN PULOGADUNG, JAKARTA TIMUR**

NOVIE TRI LESTARI

8135108161



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JUSRUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

***THE CORRELATION BETWEEN AFTER PRODUCT
ATRIBUTTE WITH CUSTOMER LOYALTY COMMUNITY
DISTRICT 002 IN JATINEGARA KAUM KECAMATAN
PULOGADUNG, EAST JAKARTA***

NOVIE TRI LESTARI

8135108161



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment
Of Faculty of Economic At State University of Jakarta**

STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION

DEPARTEMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION

FACULTY OF ECONOMIC

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2014

ABSTRAK

NOVIE TRI LESTARI. Hubungan Antara Atribut Produk dengan Loyalitas Pelanggan Pada Warga RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum, Jakarta Timur. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini dilakukan di RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum, Jakarta Timur. Selama empat bulan terhitung sejak Maret 2014 sampai dengan Juni 2014. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum. Populasi terjangkaunya adalah Warga RT 007 RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum sebanyak 45 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 30 orang.

Untuk menjangking data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Atribut Produk (Variabel X) dan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Sebelum instrumen ini digunakan dilakukan uji validitas untuk kedua variabel. Untuk variabel X, dari 36 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 6 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 30 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 28 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 3 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri 25 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel itu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,919 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,921. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut *reliable*.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 46,99 + 0,43X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,0893$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 40$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,140. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,86 < 2,42$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $15,64 > 4,10$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,540$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 3,955$ dan $t_{tabel} = 1,68$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,540$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 29,16% yang menunjukkan bahwa 29,16% variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh atribut produk.

Kata kunci: Loyalitas Pelanggan, Atribut Produk.

ABSTRACT

NOVIE TRI LESTARI. *The Correlation Between Product Attribute With Customer Loyalty Honda Motorcycle In Community District 002 Jatinegara Kaum, Pulogadung, East Jakarta.* Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2014.

The research was conducted at Community District 002 Jatinegara Kaum, Pulogadung, East Jakarta, for four months from March 2014 until June 2014. The research method used is survey method with the correlational approach. Population in this research is all of Community District 002 Jatinegara Kaum, Pulogadung, East Jakarta, whereas the possible populations who employees of RT 007, amounting to 40 people. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 30 peoples.

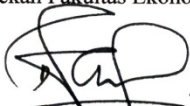
To capture data from these two variables are used questionnaire Likert scale models for Product Attribute (variable X) and Customer Loyalty (Variable Y). Before the instrument is used tested the validity for both variables. For variable X, from 36 points statement after statement validated there are 6 points that drop invalid, while meeting the criteria or a valid statement consists of 30 points. For variable Y, From 28 points statement after statement validated contained 3 points that drop invalid, while meeting the criteria or invalid items comprised 25 statements. Reliability calculation of both variables using Cronbach Alpha formula. The results of the X variable reliability of 0.846 and the reliability of variable Y at 0.875. These results prove that the instrument is reliable.

The resulting regression equation is $\hat{Y}=46.99+0.43X$. Test requirements analysis of the normality tester or of estimated regression of Y on X to produce L_{count} liliefors test=0,0893, while the L_{table} for $n=40$ at 0.05 significant level is 0.140. Because the $L_{count}<L_{table}$ then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{calculated}<F_{table}$ is 0,86<2.42, so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces $F_{count}>F_{table}$, which is 15.64>4.10, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy}=0,540$, then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count}=3,955$ and $T_{table}=1,68$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy}=0.540$ is significant. The coefficient of determination obtained for 29,16% which shows that 29,16% of the variation of customer loyalty determined by the product attribute.

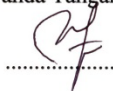

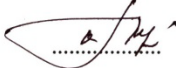


Keywords: Customer Loyalty, Product Attribute.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M. Si</u> NIP. 1953117 198203 2 001	Ketua Penguji		27-06-2014
2. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 19590918 198503 2 011	Penguji Ahli		04-07-2014
3. <u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 19550722 198210 2 001	Sekretaris		27-06-2014
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E, M,Si</u> NIP. 10720617 199903 1 001	Pembimbing I		27-06-2014
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II		03-07-2014

Tanggal lulus : 26 Juni 2014

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 PerguruanTinggi lain.
2. Skripsi ini belum 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 ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, sertasanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2014

Yang membuat pernyataan



Novie Tri Lestari

No. Reg: 8135108161

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jalan menuju kesuksesan memang harus melewati tahap demi tahap. Meski terasa berat namun dengan kesabaran dan tetap berusaha diiringi doa yang sungguh-sungguh semuanya akan berakhir dengan baik. Halangan dan rintangan tidak membuat diri ini menyerah begitu saja melainkan dijadikan motivasi untuk terus bangkit sehingga dapat melewatinya. Berbagai motivasi terus mengalir dari orang-orang terdekat yang menyayangi dan peduli pada diri ini. Hal ini, membuat diri ini terus berusaha hingga akhir.

Kupersembahkan, karya sederhana ini, untuk :

*Ibu dan Bapa serta keluarga yang kusayang,
Yang selalu mendukung dan memberikan doa tulus untukku,*

Teman-teman TN seperjuangan, khususnya:

Giusti, Noerlia, Herlin, Tata, Winda

Karena kalian aku punya semangat untuk maju !!

Sahabat semasa sekolahku, khususnya:

Devvi, Dwi, Sifa, Icha, Lilis, Kemal, Munip

Karena kalian aku banyak belajar dari pengalaman hidup!!

Dan untuk seseorang yang selalu menjadi alasan semangat hidup

Untuk terus menjadi yang terbaik !!!

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

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. Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing I yang banyak berperan memberikan bimbingan, dan saran yang sangat membangun dan berguna bagi penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing II yang begitu luar biasa banyak meluangkan waktu untuk selalu memberikan bimbingan yang tak kenal waktu sehingga membuat penulis terpacu untuk terus bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Dedi Purwana, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Ryna Parlyna, MBA, selaku pembimbing akademik.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.
8. Kepada kedua orang tua tercinta Ibu dan Bapak, Mba Wanti, Mba Wiwit, Om Teguh dan adik tercinta Annisa serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa tulus dan dukungan baik secara moril dan materil.

9. Kepada Warga RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
10. Teman – teman seperjuangan Ormawa dan Opmawa Fakultas Ekonomi khususnya BEM FE 2012-2013 dan HMJ EA 2011/2012.
11. Kepada Sahabat Tercinta Giusti M.S yang sangat berperan penting dalam penulisan skripsi ini, yang sangat sabar memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Noerlia, Herlin, Tata dan seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010 yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
13. Dan kepada seseorang yang sangat berarti yang selalu menjadi semangat hidup buat penulis. Terima kasih.

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

Jakarta, Juni 2014

Novie Tri Lestari