

## ABSTRAK

**LIANDA RACHMADHANY.** Hubungan antara Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*) dengan Loyalitas Pelanggan Restoran Solaria Ratu Plaza pada Pegawai Bagian Fasilitas Internasional, Biro PKLN, Setjen Kemendikbud. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan berdasarkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar, valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, *reliable*) tentang hubungan antara pengalaman pelanggan (*customer experience*) dengan loyalitas pelanggan restoran solaria ratu plaza pada pegawai bagian fasilitas internasional, biro PKLN, Setjen Kemendikbud.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Penelitian ini dilakukan pada bagian fasilitas internasional, BPKLN Setjen Kemendikbud, selama dua bulan terhitung sejak April 2014 sampai dengan Juni 2014. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Fasilitas Internasional. Populasi terjangkaunya adalah pegawai Fasilitas Internasional yang merupakan konsumen Restoran Solaria Ratu Plaza yang berjumlah 98 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 40 orang.

Teknik analisis data dimulai dengan mencari persamaan regresi sederhana, dimana persamaan regresi yang diperoleh adalah  $\hat{Y}=59,73+0,281X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X ( $Y - \hat{Y}$ ) dengan uji liliefors diperoleh  $L_{hitung} = 0,0812$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 40$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,157. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran regresi Y atas X ( $Y - \hat{Y}$ ) berdistribusi normal. Uji linearitas regresi diperoleh  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $F_{hitung} = 1,87 < F_{tabel} = 2,28$ , sehingga disimpulkan bahwa model persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $F_{hitung} = 20,29 > F_{tabel} = 4,18$ , artinya model persamaan regresi tersebut berarti. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson diperoleh  $r_{xy} = 0,590$ , maka ini berarti terdapat hubungan yang positif antara pengalaman pelanggan dengan loyalitas. Selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji-t dan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , yaitu  $t_{hitung} = 4,504 > t_{tabel} = 0,312$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman pelanggan dengan loyalitas. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 34,81% yang menunjukkan bahwa 34,81% variasi loyalitas ditentukan oleh pengalaman pelanggan.

Hasil penelitian ini telah membuktikan adanya hubungan antara pengalaman pelanggan (*customer experience*) dengan loyalitas pelanggan restoran solaria ratu plaza pada pegawai bagian fasilitas internasional, biro PKLN, Setjen Kemendikbud.

**Kata Kunci:** Pengalaman Pelanggan (*Customer Experience*), Loyalitas.

## **ABSTRACT**

**LIANDA RACHMADHANY.** *The Correlation between Customer Experience with Loyalty On Customer of Solaria, Ratu Plaza.* Thesis, Jakarta. Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2014.

*The purpose of this research is to obtain valid and reliability datas or facts about the possibility correlation between customer experience with loyalty on customer of solaria, ratu plaza. The research used survey method with the correlational approach. The research was conducted at departement of international facilitation, bureau of planning and foreign cooperation for two months from April 2014 until June 2014. The population in this study are staff at departement of international. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 40 residents.*

*According to statistical computation, the regression equation is  $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ . Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X ( $Y - \hat{Y}$ ) to produce  $L_{count}$  liliefors test = 0,0812, while the  $L_{table}$  for  $n = 40$  at 0,05 significant level is 0,157. Because the  $L_{count} < L_{table}$  then an error of estimated regression of Y on X ( $Y - \hat{Y}$ ) is normally distributed. Testing linearity of regression produces  $F_{count} < F_{table}$  is  $F_{count} = 1,87 < F_{table} = 2,28$ , so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces  $F_{count} > F_{table}$ , which is  $F_{count} = 20,29 > F_{table} = 4,18$ , meaning that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient of Pearson generating  $r_{xy} = 0,590$ , it indicates there's a positive correlation between brand trust with customer loyalty. Thereafter performed the test significance correlation coefficient using the t-test and the resulting  $t_{count} > t_{table}$ , which is  $t_{count} = 4,504 > t_{table} = 0,312$ . It can be concluded that the correlation between customer experience with loyalty is significant. The coefficient of determination obtained for 34,81% which shows that 34,81% of the variation of loyalty is determined by customer experience.*

*The result of this research has proved the existence of a positive and significant correlation between customer experience with loyalty on customer of solaria, ratu plaza.*

**Keywords:** *Customer Experience, Loyalty.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Ketua Penguji		7/7/2014
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		7/7/2014
3. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Sekretaris		30/6/2014
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		7/7/2014
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		7/7/2014

Tanggal Lulus : 27 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 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, Juni 2014

Yang membuat pernyataan



Lianda Rachmadhany

8135100322

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُتُوا الْعِلْمَ رَجَدِ

“Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat” (Depag RI, 1989 : 421)

*Jika kamu menyerah hanya karena kata-kata orang lain yang ingin menjatuhkanmu, berarti kamu gagal dan orang itu berhasil.*

*-Mario Teguh-*

Karena dasar dari keberhasilan perjuangan adalah ketabahan dan kegigihan.

*-Merry Riana-*

Bersyukur kepada ALLAH SWT,  
Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta  
Keluarga dan Para Sahabat.  
Skripsi ini ku persembahkan untuk Alm. Mama, Ayah, Kakak dan  
keluargaku, yang selalu dapat menjadi motivasi, inspirasi dan  
memberikan semangat dalam hidupku.  
Terimakasih untuk segalanya.

## KATA PENGANTAR

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

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan, 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. Ferry Setyo Wibowo, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta dukungan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, dengan saran dan masukan yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
6. Yun Widiati, SH, selaku Kepala Bagian Fasilitasi Internasional, yang telah memberikan izin dan mempermudah proses pengambilan data.
7. Kedua orang tua tercinta, Parulian Sinaga dan Alhm. Sri Haryanti. Kakak tersayang, Melianda Paulina, tante dan om tercinta serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan baik secara moril maupun materil.
8. Teman-teman satu bimbingan, Noerlia, Fatah, Herlin, Winda, Novi, Nanda, Witri, terimakasih atas semangat dan supportnya selama ini.

9. Fisi Liana, Marini, Fatah, Herlin, Mira, Putri, Noerlia, Winda, Yunita, serta seluruh teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler dan Non Reguler 2010 atas dukungan, semangat dan kebersamaannya selama ini.
10. Seluruh responden yakni pegawai bagian Fasilitasi Internasional yang telah bersedia menyisihkan sedikit waktunya untuk membantu kelancaran proses pengambilan data penelitian skripsi ini.

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

Lianda Rachmadhany

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II    KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Loyalitas .....	10
2. Pengalaman Pelanggan .....	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	20
C. Kerangka Teoretik .....	23
D. Perumusan Hipotesis .....	24
<b>BAB III   METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
C. Metode Penelitian .....	26
D. Populasi dan Teknik Sampling .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Loyalitas (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	28
b. Definisi Operasional.....	29
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas .....	29
d. Validasi Instrumen Loyalitas .....	31
2. Pengalaman Pelanggan (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	34
b. Definisi Operasional.....	34
c. Kisi-kisi Instrumen Pengalaman Pelanggan .....	34
d. Validasi Instrumen Pengalaman Pelanggan .....	36



F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	39
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ( $Y - \hat{Y}$ ).....	40
b. Uji Linearitas Regresi.....	41
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	41
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	42
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	43
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas .....	45
2. Pengalaman Pelanggan .....	68
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi.....	51
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	53
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	54
C. Interpretasi Penelitian.....	56
D. Keterbatasan Penelitian.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	58
B. Implikasi.....	59
C. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I.1	Daftar nama toko, cafe/restoran .....	2
Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas (Var. Y) .....	30
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas (Var. Y) .....	31
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Pengalaman Pelanggan (Var. X).....	35
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Pengalaman Pelanggan (Var. X) ..	36
Tabel III.5	Tabel ANAVA .....	42
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas (Var. Y) .....	46
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas (Var. Y) .....	48
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Pengalaman Pelanggan (Var. X) .....	49
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengalaman Pelanggan (Var. X) .....	51
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	53
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Pengalaman Pelanggan dengan Loyalitas .....	55
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Loyalitas .....	47
Gambar IV.2	Grafik Histogram Pengalaman Pelanggan .....	50
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	64
Lampiran 2	Surat Balasan Kabag FI .....	65
Lampiran 3	Instrumen Penelitian Uji Coba. ....	66
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel X .....	70
Lampiran 5	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	71
Lampiran 6	Data Perhitungan Validitas Variabel X .....	72
Lampiran 7	Reliabilitas Variabel X .....	73
Lampiran 8	Skor Uji Coba Variabel Y .....	74
Lampiran 9	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y .....	75
Lampiran 10	Data Perhitungan Validitas Variabel Y .....	76
Lampiran 11	Reliabilitas Variabel Y .....	77
Lampiran 12	Instrumen Penelitian Final .....	78
Lampiran 13	Data Mentah Variabel X .....	82
Lampiran 14	Data Mentah Variabel Y .....	83
Lampiran 15	Rekapitulasi Skor Total .....	84
Lampiran 16	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X .....	85
Lampiran 17	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y .....	86
Lampiran 18	Grafik Histogram Variabel X dan Y .....	87

Lampiran 19	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku .....	88
Lampiran 20	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku .....	89
Lampiran 21	Perhitungan Persamaan Regresi .....	90
Lampiran 22	Grafik Persamaan Regresi .....	91
Lampiran 23	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi .....	92
Lampiran 24	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	93
Lampiran 25	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	94
Lampiran 26	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X Regresi $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	95
Lampiran 27	Langkah-Langkah Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	96
Lampiran 28	Perhitungan JK (G) .....	97
Lampiran 29	Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	98
Lampiran 30	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	99
Lampiran 31	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi .....	100
Lampiran 32	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	101
Lampiran 33	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	102
Lampiran 34	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	103

Lampiran 35	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X .....	104
Lampiran 36	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y .....	105
Lampiran 37	Tabel Penentuan Jumlah Sampel .....	106
Lampiran 38	Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i> .....	107
Lampiran 39	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors .....	108
Lampiran 40	Tabel Kurva Normal .....	109
Lampiran 41	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F.....	110
Lampiran 42	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t .....	112