

## ABSTRAK

**Niswary Ayu Pratiwi. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Sepeda Motor *Matic* Honda Pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ.** Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data dan pengetahuan yang tepat (shahih, benar, dan valid) dan dapat dipercaya (dapat diandalkan, reliabel) tentang apakah terdapat hubungan antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan pengguna sepeda motor *matic* Honda pada mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ.

Penelitian ini dilakukan di Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, dengan waktu penelitian selama 4 (empat) bulan, terhitung sejak bulan Maret 2013 sampai dengan bulan Juni 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Sedangkan populasi terjangkaunya adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi angkatan 2012, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 80 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 mahasiswa.

Pengukuran terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dengan skala likert. Untuk menguji validitas digunakan validitas konstruk (*construct validity*) sedangkan perhiyungan reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,911 dan hasil reliabilitas variabel Y adalah 0,901. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut reliabel.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,8634$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 65$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0.10993. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $0,57 < 1,80$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $23,42 > 3,99$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan  $r_{xy} = 0,523$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 4,868$  dan  $t_{tabel} = 1,67$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,523$  adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 27,34% yang menunjukkan bahwa 27,34% variansi loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas produk.

**Kata Kunci : Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk**

## ABSTRACT

**NISWARY AYU PRATIWI.** *The Correlation Between Product Quality With User Customer Loyalty Matic Honda Motorcycles In Students Department of Economics and Administration Faculty of Economics State University of Jakarta. Studies Program Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2013.*

*The research was conducted at Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, for four months from March 2013 until June 2013. The research method used is survey method with the correlational approach. The populations in this study are residents of students of Department of Economics, where as the possible populations were residents of Department of Economics force 2012 about 80 residents. The technique which is used in gathering the sampel was simple random sampling. Sample in this research is 65 residents.*

*To capture data from these two variables are use questionnaire Likert scale models. Before the instrument is used tasted the validity for both variables with construct validity. Reliability calculation of both variables using Cronbach Alpha formula. The result of the X variable reliability of 0,911 and the reliability of variable Y at 0,901. These results prove that the instrumen is reliable.*

*The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$ . Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce  $L_{count}$  liliefors test = 0,8634, while the  $L_{table}$  for  $n = 65$  at 0,05 significant level is 0.10993. Because the  $L_{count} < L_{table}$  then an error estimated of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces  $F_{calculated} < F_{table}$  is  $0,57 < 1,80$ , so it wa concluded that the linear equation regreasi. From test significance regression produces  $F_{count} > F_{table}$ , which is  $23,42 > 3,99$ , meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating  $r_{xy} = 0,523$ , then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting  $t_{count} = 4,868$  and  $t_{table} = 1,67$ . It can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy} = 0,523$  is significant. The coefficient of determination obtained for 27,34% which shows that 27,34% of the variation of customer loyalty is determined by the product quality.*

**Keyword:** *Customer Loyalty, Product Quality*