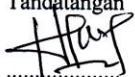






LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua		2 Juli 2013
2. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Sekretaris		2 Juli 2013
3. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		2 Juli 2013
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		2 Juli 2013
<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		2 Juli 2013

Tanggal Lulus:2 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, Juni 2013

Yang membuat pernyataan



Niswary Ayu Pratiwi
8105091596

MOTTO

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil; kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik.

- Evelyn Underhill-

“Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak, dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon”.

-Niswary Ayu Pratiwi-

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan mengucap segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq, dan 'inayahnya serta Shalawat dan salam yang senantiasa selalu dipanjatkan untuk Rasul-Nya, Muhammad SAW, pembawa dan pemimpin yang telah membawa pelita yang menyinari akal dan hati, mencerahkan pemikiran dan peradaban, serta melapangkan kehidupan duniawi menuju kebahagiaan ukhrawi.

Ku persembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua Ku tercinta, yang telah begitu banyak memberikan dukungan dan motivasi, baik dari segi moral dan materi. Ibu, Bapak.. terima kasih telah menjadi sumber inspirasiku untuk menjadi selalu lebih baik. Skripsi ini ku dedikasikan untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya atas limpahan rahmat, taufiq, dan ‘inayahnya semata, peneliti yang lemah dengan segudang keterbatasan ini mampu menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Serta shalawat dan salam senantiasa dipanjatkan untuk Rasul-Nya, Muhammad SAW.

Alhamdulillah, akhirnya selesailah penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan Pengguna Sepeda Motor *Matic* Honda pada Mahasiswa Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Universitas Negeri Jakarta.

Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak yang berupa arahan dan bimbingan oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing peneliti sejak awal penulisan proposal sampai skripsi ini selesai.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing II yang dengan penuh perhatian memberikan bimbingan dan motivasi bagi peneliti sejak awal penulisan proposal sampai skripsi ini selesai.

3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Pendidikan Tata Niaga yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti dengan tulus dan ikhlas, semoga selalu dalam lindungan-Nya.
6. Yang paling utama kepada Kedua Orang Tua ku tercinta, Ibu dan Bapak. Skripsi ini di dedikasikan untuk kalian
7. Beriansyah Budi Permana (*Someone who influences soul, heart and my brain*) Terima kasih atas dukungan dan kasih sayangnya.
8. Dan semua pihak yang telah banyak membantu dan memberikan doa. Terima kasih atas perhatian dan bantuannya.

Peneliti menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki peneliti baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini berguna bagi pembaca secara umum dan peneliti secara khusus. Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, Juni 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	13
E. Kegunaan Penelitian	13
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	14
A. Deskripsi Teoretis	14
1. Loyalitas Pelanggan	14
2. Kualitas Produk	21

B. Kerangka Berpikir	28
C. Perumusan Hipotesis	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	31
A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Metode Penelitian	32
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
E. Instrumen Penelitian	34
1. Loyalitas Pelanggan	34
a. Definisi Konseptual	34
b. Definisi Operasional	35
c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	35
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	37
2. Kualitas Produk	41
a. Definisi Konseptual	41
b. Definisi Operasional	41
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk	42
d. Validasi Instrumen Kualitas Produk	44
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	47

G. Teknik Analisis Data	48
1. Mencari Persamaan Regresi	48
2. Uji Persyaratan Analisis Data	49
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	
Y atas X ($Y - \hat{Y}$)	49
b. Uji Linearitas Regresi	49
3. Uji Hipotesis	50
a. Uji Keberartian Regresi	50
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	52
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	53
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data	55
1. Data Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	55
2. Data Kualitas Produk (Variabel X)	58
B. Analisis Data	61
1. Persamaan Garis Regresi	61
2. Pengujian Persyaratan Analisis	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Linieritas Regresi	64
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	65

C. Interpretasi Hasil Penelitian	67
D. Keterbatasan Penelitian	67
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Implikasi	70
C. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN – LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	147

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	36
2. Tabel III.2 Skala Penilaian Loyalitas Pelanggan	37
3. Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk	42
4. Tabel III.4 Skala Penilaian Kualitas Produk	44
5. Tabel III.5 Tabel ANAVA Tabel Analisa Varians Regresi Linier Sederhana	51
6. Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	56
7. Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (Variabel X)	59
8. Tabel IV.3 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	63
9. Tabel IV.4 Tabel Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	64
10. Tabel IV.5 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y	66

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian	76
2. Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	77
3. Lampiran 3. Instrumen Kuesioner Uji Coba	78
4. Lampiran 4. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X	82
5. Lampiran 5. Perhitungan Analisis Butir Variabel X	83
6. Lampiran 6. Data Perhitungan Validitas Variabel X	84
7. Lampiran 7. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	85
8. Lampiran 8. Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	86
9. Lampiran 9. Perhitungan Varians Butir, Varians Total, & Uji Reliabilitas Variabel X	87
10. Lampiran 10. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	88
11. Lampiran 11. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	89
12. Lampiran 12. Data Perhitungan Validitas Variabel Y	90
13. Lampiran 13. Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	91
14. Lampiran 14. Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y	92
15. Lampiran 15. Perhitungan Varians Butir, Varians Total, & Uji Reliabilitas Variabel Y	93
16. Lampiran 16. Instrumen Kuesioner Final	94
17. Lampiran 17. Skor Instrumen Penelitian Final Variabel X	98
18. Lampiran 18. Skor Instrumen Penelitian Final Variabel Y	100
19. Lampiran 19. Data Mentah Variabel X dan Y	102
20. Lampiran 20. Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	104

21. Lampiran 21. Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku Variabel X dan Y	106
22. Lampiran 22. Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku	108
23. Lampiran 23. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	109
24. Lampiran 24. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	110
25. Lampiran 25. Grafik Histogram Variabel X	111
26. Lampiran 26. Grafik Histogram Variabel Y	112
27. Lampiran 27. Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = a + bX$	113
28. Lampiran 28. Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	114
29. Lampiran 29. Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	115
30. Lampiran 30. Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	117
31. Lampiran 31. Perhitungan Rata-Rata, Varians, & Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	119
32. Lampiran 32. Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	120
33. Lampiran 33. Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	122
34. Lampiran 34. Perhitungan JK (G)	123
35. Lampiran 35. Tabel Anava Untuk Uji Keberartian & Uji Kelinearan Regresi	124
36. Lampiran 36 Perhitungan Uji Keberartian Regresi	125
37. Lampiran 37. Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	126
38. Lampiran 38. Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	127
39. Lampiran 39. Perhitungan Uji Keberartian Koefisien	

	Korelasi (Uji-t)	128
40.	Lampiran 40. Perhitungan Koefisien Determinasi	129
41.	Lampiran 41. Perhitungan Rata-Rata Skor Dimensi Dominan Variabel X	130
42.	Lampiran 42. Perhitungan Rata-Rata Skor Indikator Dominan Variabel X	131
43.	Lampiran 43. Perhitungan Rata-Rata Skor Dimensi Dominan Variabel Y	133
44.	Lampiran 44. Perhitungan Rata-Rata Skor Indikator Dominan Variabel Y	134
45.	Lampiran 45. Tabel Penentuan Jumlah Sampel	135
46.	Lampiran 46. Tabel Nilai-Nilai <i>Product Moment</i>	136
47.	Lampiran 47. Tabel Lilliefors	137
48.	Lampiran 48. Tabel Distribusi Z	138
49.	Lampiran 49. Tabel Distribusi T	139
50.	Lampiran 50. Tabel Distribusi F	140
51.	Lampiran 51. Daftar Nama Responden Uji Coba	141
52.	Lampiran 52. Daftar Nama Responden Final	142

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan (variabel Y)	57
2. Gambar IV.2 Grafik Histogram Kualitas Produk (Variabel X)	60
3. Gambar IV.3 Grafik Hubungan antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan, dengan Persamaan Regresi $\hat{Y} = 45,91 + 0,27 X$	62