

**HUBUNGAN ANTARA NILAI PELANGGAN DENGAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN KARTU INDOSAT IM3 PADA
WARGA RW 008 KELURAHAN UTAN KAYU SELATAN
JAKARTA TIMUR**

**SEPTIARA SILVIANA PUTRI
8135087922**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan**

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

***THE CORRELATION BETWEEN CUSTOMER VALUE WITH
BUYING DECISION INDOSAT IM3 CARD AT CITIZEN OF RW
008 SOUTH VILLAGE UTAN KAYU, EAST JAKARTA***

**SEPTIARA SILVIANA PUTRI
8135087922**



***Thesis Is Organized As One Of The Requirements For Obtaining Bachelor Of
Education***

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

ABSTRAK

Septiara Silviana Putri. Hubungan antara Nilai Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Kartu Indosat IM3, Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang empiris dan fakta yang sah, valid serta dapat dipercaya tentang apakah ada hubungan antara Nilai Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Kartu Indosat IM3 Pada Warga RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur.

Penelitian ini dilakukan di RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur, selama 4 bulan terhitung dari bulan September sampai bulan Desember 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan korelasional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik acak sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah warga RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur. Sampel yang diambil sebanyak 44 orang, dan dilakukan dengan uji persyaratan analisis.

Untuk menjaring data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk Nilai Pelanggan (Variabel X) dan Keputusan Pembelian (Variabel Y). Sebelumnya instrumen ini digunakan, dilakukan uji validitas konstruk terlebih dahulu, untuk kedua variabel. Untuk variabel X 36 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 7 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 29 butir pertanyaan. Untuk variabel Y, dari 30 butir pertanyaan setelah divalidasi, terdapat 5 butir pertanyaan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 25 butir pertanyaan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel tersebut menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,957 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,940.

Uji persyaratan analisis yaitu Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 37,35 + 0,536X$. uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,058$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 44$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,133, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $0,57 < 2,24$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $22,55 > 4,06$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,591$ selanjutnya dilakukan uji keberartian korelasi dengan menggunakan uji-t dan dihasilkan $t_{hitung} = 4,75$ dan $t_{tabel} = 1,68$ pada taraf signifikan dan $dk = 42$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,591$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 34,94%, yang menunjukkan bahwa 34,94% Keputusan Pembelian ditentukan oleh Nilai Pelanggan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif antara Nilai Pelanggan dengan Keputusan pembelian Kartu Indosat IM3 pada warga RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur.

ABSTRACT

Septiara Silviana Putri. *The Relationship Between Customer Value with Customer Decisions Card IM3 Purchase, Scription.* Jakarta: Business Administration Study Program, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Januari 2013.

This study aims to obtain empirical data and facts are valid, valid and credible about whether there is a relationship between the Customer Value Card IM3 Purchase Decision In Citizens 008 RW Southern Utan Kayu, East Jakarta.

The research was conducted in 008 RW Southern Utan Kayu, East Jakarta, during the four months from September to December 2012. The method used is a survey method with the correlational approach. The sampling technique used is simple random technique. The population in this study were 008 RW Southern Utan Kayu, East Jakarta. Samples taken as many as 44 persons, and carried out with the test requirements analysis.

To capture the data from the two variables used questionnaires likert scale model for Customer Value (X variable) and the Buying Decision (Y variable). Previous instruments used to test the construct validity in advance, for both variables. For a variable X 36 grain question once validated, there are 7 items that drop questions, while meeting the criteria or consists of 29 items valid question. For variable Y, of the 30 items questionnaire once validated, there are 5 items drop questions, while meeting the criteria or consists of 25 items valid question. Calculation of reliability of both variables using Cronbach alpha formula. The results of the X variable reliability of 0.957 and the reliability of the results of the variable Y by 0.940.

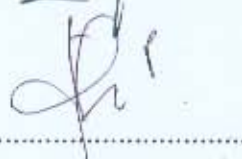
Test requirements analysis, the resulting regression equation is $\hat{Y} = 37,35 + 0,536X$. Normality Test regression error estimated Y over X with the test result liliefors $L_{count} = 0.058$, while L_{table} for $n = 44$ at 0.05 significance level is 0.133, as $L_{count} < L_{table}$ the error estimates Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$, is $0.57 < 2.24$, so it was concluded that the linear equation. Test the significance of regression produces $F_{count} > F_{table}$, is $22.55 > 4.06$, meaning that the regression equation is significant. The correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0.591$ correlation significance test is then performed using t-test and the resulting $t_{count} = 4.75$ and $T_{table} = 1.68$ at significance level and $dk = 42$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.591$ is significant. The coefficient of determination were obtained for 34.94%, which indicates 34.94% that the buying decision is determined by the Customer Value.

Results from this study indicate there is a positive relationship between customer value with Indosat IM3 card buying decision on the RW 008 South Village Utan Kayu, East Jakarta.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dra. Nurahma Hajat, M.Si
NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Dra. Rochyati NIP.196610302000121001	Ketua		22-01-2013
2. Ryna Parlyna, MBA NIP.197701112008122003	Sekretaris		22-01-2013
3. Dra. Tjutju Fatimah M.Si NIP.195311171982032001	Penguji Ahli		22-01-2013
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP.197206171999031001	Pembimbing I		22-01-2013
5. Dra. Nurahma Hajat, M.Si NIP. 195310021985032001	Pembimbing II		22-01-2013

Tanggal Seminar: 22 Januari 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 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 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, Januari 2013

Yang membuat pernyataan

Materai Rp.6.000,00



Septiara Silviana Putri
8135087922

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

-EVERY DAY IS RACE-

-THE LAST BUT NOT THE LIST-

“Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat, bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi yang nomor 1, tetapi yang terakhir bukanlah yang terburuk ”

S kripsi ini saya persembahkan untuk

- Ayahku (Emil Djamal) dan Ibuku (Erawati) tercinta, terimakasih atas semua kasih sayang dan pengorbanannya. Skripsi ini aku persembahkan untuk kalian sebagai Wujud bhaktiku atas setiap tetesan keringatmu.
- Adik-adiku yang tersayang (Siska Meisa Sari dan Sastrio Yunanda Djamier)
- Om (Okky), Tante (Yeni), dan adik-adik sepupuku (Difa dan Irsyad)
- Yang terkasih (Nendra Yoga Wibowo) terimakasih sudah memberikan semangat dan motivasi kepadaku.
- Teman-teman seperjuangan (Erin, Reza A, Aldi, Usman, Reza P, Kiki, Niya, dan Brotherhood-Koplak) yang telah banyak membantuku.
- Almamaterku tercinta, agama, dan tanah air tercinta.
- Serta semua pihak yang namanya tidak bisa disebut satu persatu, terimakasih atas doa dan semangat yang kalian berikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan, do'a, motivasi dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing II yang banyak berperan dalam memberikan bimbingan, saran, masukan, dukungan serta semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Ari Saptono, SE, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ekonomi dan Administrasi khususnya Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi peneliti.

5. Ketua RW dan seluruh warga RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan, Jakarta Timur yang telah menyediakan waktunya membantu penelitian ini.
6. Kedua Orang Tua, dan Adik-adik yang telah memberikan doa, kasih sayang, bantuan dorongan dan nasihat yang telah diberikan serta dukungan baik moril maupun materil.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2013

Septiara Silviana Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SHP	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Perumusan Masalah	10
E. Kegunaan Penelitian	11
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Keputusan Pembelian	12
2. Nilai Pelanggan	16
B. Kerangka Berpikir	24
C. Perumusan Hipotesis	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Metode Penelitian	28
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
E. Instrumen Penelitian	
1. Keputusan Pembelian	
a. Definisi Konseptual	30
b. Definisi Operasional	30
c. Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian	30
d. Validasi Instrumen Keputusan Pembelian	32
2. Nilai Pelanggan	
a. Definisi Konseptual	35
b. Definisi Operasional	35
c. Kisi-kisi Instrumen Nilai Pelanggan	35
d. Validasi Instrumen Nilai Pelanggan	37
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	40
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	40
2. Uji Persyaratan Analisis	41
a. Uji Normalitas	41
b. Uji Linieritas Regresi	42
3. Uji Hipotesis	42

a. Uji Keberartian Regresi	42
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	43
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	44
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	
1. Keputusan Pembelian	46
2. Nilai Pelanggan	49
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi	52
2. Pengujian Persyaratan Analisis	53
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	54
C. Interpretasi Penelitian	56
D. Keterbatasan Penelitian	57

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan	58
B. Implikasi	59
C. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	61
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Kisi – kisi Instrumen Keputusan Pembelian	31
Tabel III.2 Skala Penilaian Keputusan Pembelian.....	32
Tabel III.3 Kisi – kisi Instrumen Nilai Pelanggan	36
Tabel III.4 Skala Penilaian Nilai Pelanggan	37
Tabel III.5 Tabel ANAVA	43
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian.....	47
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian	49
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Nilai Pelanggan	50
Tabel IV.4 Rata-rata Hitung Skor Indikator Nilai Pelanggan	52
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	54
Tabel IV.6 Tabel ANAVA Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Nilai Pelanggan (X) dengan Keputusan Pembelian (Y).....	55
Tabel IV.7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar IV.1 Grafik Histogram Keputusan Membeli	48
Gambar IV.2 Grafik Histogram Nilai Pelanggan	51
Gambar IV.3 Grafik Persamaan Regresi	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari UNJ.....	64
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian dari Ketua RW 008 Kelurahan Utan Kayu Selatan Jakarta Timur.....	65
Lampiran 3 Data Survei Awal	66
Lampiran 4 Responden Uji Coba.....	85
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Variabel X (Nilai Pelanggan)	86
Lampiran 6 Data Mentah Uji Coba Variabel X (Nilai Pelanggan).....	89
Lampiran 7 Perhitungan Validitas Variabel X (Nilai Pelanggan)	90
Lampiran 8 Perhitungan Analisis Butir 1 Variabel X (Nilai Pelanggan).....	91
Lampiran 9 Perhitungan Reliabilitas Variabel X (Nilai Pelanggan).....	92
Lampiran 10 Perhitungan kembali hasil Uji Coba Variabel X	93
Lampiran 11 Perhitungan Kembali Uji Validitas Variable X.....	94
Lampiran 12 Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	95
Lampiran 13 Data Mentah Uji Coba Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	97
Lampiran 14 Perhitungan Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian)	98
Lampiran 15 Perhitungan Analisis Butir 1 Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	99
Lampiran 16 Perhitungan Reliabilitas Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	100
Lampiran 17 Perhitungan kembali hasil Uji Coba Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	101

Lampiran 18 Perhitungan Kembali Uji Validitas Variable Y	102
Lampiran 19 Kuesioner Final Variabel X dan Y	103
Lampiran 20 Data Mentah Final Variabel X (Nilai Pelanggan)	107
Lampiran 21 Data Mentah Final Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	108
Lampiran 22 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	109
Lampiran 23 Perhitungan Rata-Rata, Varians Dan Simpangan Baku	110
Lampiran 24 Hasil Data Mentah Variabel X dan Y.....	111
Lampiran 25 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X (Nilai Pelanggan).....	112
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Keputusan Pembelian)	113
Lampiran 27 Grafik Histogram Variabel X (Nilai Pelanggan).....	114
Lampiran 28 Grafik Histrogram Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	115
Lampiran 29 Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	116
Lampiran 30 Grafik Persamaan Regresi	117
Lampiran 31 Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	118
Lampiran 32 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku, Regresi $\hat{Y} = 37,35 + 0,536X$	119
Lampiran 33 Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 37,35 + 0,536X$	120
Lampiran 34 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 37,35 + 0,536X$	121
Lampiran 35 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 37,35 + 0,536X$	122
Lampiran 36 Perhitungan JK Galat.....	123

Lampiran 37 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi.....	124
Lampiran 38 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	125
Lampiran 39 Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi.....	127
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment.....	128
Lampiran 41 Data berpasangan Variabel X dan Variabel Y.....	129
Lampiran 42 Perhitungan Uji Signifikansi	130
Lampiran 43 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	131
Lampiran 44 Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel X	132
Lampiran 45 Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel Y	133
Lampiran 46 L tabel (Liliefors).....	134
Lampiran 47 Tabel Z (Tabel Kurva Normal Persentase).....	135
Lampiran 48 t Tabel	136
Lampiran 49 Tabel Issac dan Michael	137
Lampiran 50 Tabel nilai – nilai r Product Moment dari Pearson.....	138
Lampiran 51 F Tabel.....	139