

ABSTRAK

NURHAYATI IHRAM. Hubungan Antara Kepuasan Dengan Kepercayaan Konsumen Pada Bimbingan Belajar Salemba Group Jakarta. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Ekonomi Konsentrasi Pendidikan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, Juli 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data empiris dan fakta yang valid (Shahih, benar) dan reliabel (dapat dipercaya) tentang apakah terdapat Hubungan Antara Kepuasan Dengan Kepercayaan Konsumen Pada Bimbingan Belajar Salemba Group Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Lembaga Bimbingan Belajar Salemba Group selama tiga bulan terhitung bulan April s.d Juni 2008. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah siswa bimbingan belajar Salemba Group, sedangkan populasi terjangkaunya adalah siswa bimbingan belajar Salemba Group yang mengikuti Program Super Intensif Sukses SNMPTN Jurusan IPS sebanyak 81 siswa. Teknik pengambilan sampel adalah teknik acak sederhana sebanyak 65 sampel.

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data variabel X (Kepuasan Konsumen) dan variabel Y (Kepercayaan Konsumen). Variabel X dan Y diukur menggunakan kuesioner model skala likert. Untuk Variabel Y dari 34 butir pernyataan yang telah dikalibrasi validitasnya yang valid sebanyak 29 butir pernyataan, sisanya 5 butir drop. Untuk Variabel X dari 36 butir pernyataan yang telah dikalibrasi validitasnya yang valid sebanyak 30 butir pernyataan, sisanya 6 butir drop. Perhitungan reliabilitas variabel X dan Y menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,817 dan Y sebesar 0,804. Hal ini membuktikan bahwa instrumen tersebut valid dan reliabel.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 56,09 + 0,59X$. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $49,74 > 3,99$, artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan $L_{hitung} = 0,0945$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 65$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1099, karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$, yaitu $1,28 < 1,89$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Koefisien korelasi *Product Moment* dari pearson menghasilkan $r_{xy} = 0,4412$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 7,052$ dan $t_{tabel} = 1,67$ pada taraf signifikansi 0,05 dan $dk = 63$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Koefisien Korelasi $r_{xy} = 0,4412$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,4412, menunjukkan bahwa 44,12% variasi kepercayaan konsumen ditentukan oleh kepuasan konsumen.

Hasil perhitungan menyimpulkan terdapat hubungan yang positif antara Kepuasan Dengan Kepercayaan Konsumen Pada Bimbingan Belajar Salemba Group Jakarta.

ABSTRACT

NURHAYATI IHRAM, Correlation Between Satisfaction With The Consumer Trust In Salemba Group Learning Guidance Jakarta. Scientific Paper. Jakarta: Economic Education Study Program, Concentration of Economic Cooperation Education, Economics and Administration Departement, Faculty of Economic, State University of Jakarta, July 2008.

This research aimed is to get the empirical data and valid fact (shahih, true) and reliable (can be trusted) about is there any correlation between satisfaction with the consumer trust in Salemba Group Learning Guidance Jakarta.

This research did at Salemba Group Institution Learning Guidance Jakarta during three months counted from April until June 2008. The research method that used is survey method with correlational approach. Research population are students of Salemba Group Learning Guidance Jakarta, while the reach out population are students of Salemba Group Learning Guidance join in superior intensive success SNMPTN program, IPS Departemen as much 81. Taken sample technique is simple random sampling as much 65 sample.

The instrument that used to get the X variable data (consumer satisfaction) and Y variable (consumer trust). Where X variable and Y variable measured using likert scale. For Y variable from 34 statement items. Which the validity have calibrated, as much 29 statement items, and the rest of, 5 items drop. For X variable from 36 statement items. Which the validity have calibrated, as much 30 statement items, and the rest of, 6 items drop, using the Alpha Cronbach formula. The reliability result of X variable is 0,817 and Y variable is 0,804. This result prove that the instrument valid and reliable.

The equation for linear regresision is $\hat{Y} = 56,09 + 0,59X$. Significance regression result in $F_{count} > F_{tabel}$, is $49,74 > 3,99$, it's mean that the regression equation is significant. Analysis of condition test, which is narmality error test for regression approximates of X on Y with liliefors test, results in $L_{count} = 0,0945$, and L_{tabel} for $n = 65$ with level significance of 0,05 is 0,1099, because $L_{count} < L_{tabel}$ then normality error test is normal distribution. And linearity regression equation is linear. Result of hypotesis test with pearson's product moment shows that $r_{xy} = 0,4412$, then significance of product moment correlation is tested wiht t test which yields $t_{count} = 7,052$ and $t_{tabel} = 1,67$ at significance level of 0,05 and $dk = 63$, it can be result that product moment correlation $r_{xy} = 0,4412$ is significant. Coefficient of determined obtained equal to 0,4412, its mean that 44,12% variation of interest to run a private enterprise determined by consumer trust result.

Result of the calculation concludes that there is positive correlation between satisfaction with the consumer trust in Salemba Group Learning Guidance Jakarta.