

**HUBUNGAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI TOKO CITRA TANI PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Anggie Andini Anugra**

**0611 3060 1220**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG**

**2014**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30319  
Telepon 0711-353414 119, Fax. 0711-355918

Website: <http://www.polsri.ac.id>, e-mail: [info@polisriwijaya.ac.id](mailto:info@polisriwijaya.ac.id)



**SURAT PERNYATAAN**

Yang dibawah ini:

Nama : Angie Andini Anugra  
NIM : 0611 3060 1220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Citra Tani Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2014

Pembuat Pernyataan



Anggie Andini Anugra

NIM 0611 3060 1220

### LEMBAR PENGESAHAN


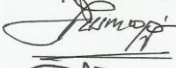

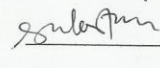
Nama Mahasiswa : Anggie Andini Anugra  
NIM : 061130601220  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toko Citra Tani Palembang

Telah di pertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi bisnis  
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari: Kamis

Tanggal: 17 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Rini, S.E., MAB</u> Ketua		20 Agustus 2014
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		20-8-2014
3.	<u>Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u> Anggota		16/8/2014
4.	<u>Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec</u> Anggota		14/8/2014

HUBUNGAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI TOKO CITRA TANI PALEMBANG



Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:  
Anggie Andini Anugra  
0611 3060 1220

Menyetujui,

Pembimbing I,

Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S  
NIP 1958081719931001

Pembimbing II,

Rini, S.E., MAB  
NIP 19601228199032003



Mengetahui,  
Ketua Jurusan,

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002

**MOTTO :**

- √ **Jangan Menyerah Sebelum Mencoba**
- √ **Hadapi, Lakukan, Jangan Takut, dan Kau akan jadi Pemenang**
- √ **Hiduplah untuk Hari ini dan Esok bukan Kemarin**

**KUPERSEMBAHKAN KEPADA**

- ♥ **Ayah dan Ibu Tercinta**
- ♥ **Mbah Karno yang selalu mendukungku**
- ♥ **Adik adikku Tersayang dan Terkasih**
- ♥ **Sahabat- sahabatku yang selalu ada untuk membantu**
- ♥ **Teman- teman 6 ANC**
- ♥ **Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum WR.WB

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “HUBUNGAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI TOKO CITRA TANI PALEMBANG”.

Proses ekonomi tidak terlepas dari proses jual-beli, setiap orang melakukan pembelian dengan harapan tertentu mengenai apa yang akan dilakukan oleh produk atau jasa bersangkutan ketika digunakan, kepuasan akan menjadi sangat penting bagi konsumen untuk melanjutkan pembelian dalam tingkat loyal oleh karena itu Laporan penelitian ini akan membahas mengenai hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Toko Citra Tani Palembang serta tingkat dari masing-masing variabel. Laporan penelitian ini akan membahas secara seksama mengenai hubungan diantara kepuasan dan loyalitas, dan indikator mana yang paling mempengaruhi sehingga terjadi kepuasan dan loyalitas pada tingkat yang tinggi.

Penulis mengakui kalau laporan penelitian ini masih banyak kelemahannya, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan laporan penelitian ini

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin ya robbal alamin.

Wassalamu’alaikum WR.WB

Palembang, Juni 2014

Penulis

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam melakukan penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, dorongan, pengarahan, petunjuk, saran dan kritik dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
5. Ibu Rini, S.E., MAB selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dorongan, pengarahan, petunjuk, saran dan kritik dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
6. Bapak Ibu para Dosen Pengajar dan staf Administrasi Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis.
8. Adik-adikku terkasih Ajie, Randi, dan Kiki
9. Ibu Aprizawati dan ibu Siti Nurmiah, selaku kabag. perpustakaan dan bagian perpustakaan di jurusan Administrasi Bisnis.
10. Bapak Sentosa dan keluarga selaku pemilik Toko Citra Tani Palembang
11. Karyawan dan karyawan Toko Citra Tani Palembang
12. Sahabat seperjuangan Risa Kukuh, Mami Desi, dan Ayu Nurhasanah
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu pada laporan ini.
14. Almamaterku, POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA.

Dengan ketulusan dan keikhlasan hati, penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama ini, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca yang membutuhkan.

Palembang, Juli 2014



## **ABSTRACT**

This report will explain about relationship between customer satisfaction and customer loyalty of Toko Citra Tani Palembang and also the level of each variable, data were obtained from questionnaires that distributed to 68 selected respondent as the sample of Toko Citra Tani Palembang's customer, the method used in this research are quantitative and qualitative, data was analyzed and processed manually with product-moment formula and indicate that relationship between customer satisfaction and customer loyalty is positive and significant, High level of satisfaction create high level of loyalty, we can see from the research that value 0,698 which is mean that there is a strong relationship between customer satisfaction and customer loyalty, keep customer satisfaction is the best way to create loyalty in Toko Citra Tani Palembang.

Keyword : Relationship, Satisfaction, Loyalty

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	4
1.4.1 Tujuan Penulisan .....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	5
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	7
1.5.4 Populasi Sampel dan Teknik Sampling .....	8
1.5.5 Identifikasi Variabel .....	9
1.5.6 Uji Instrumen .....	9
1.5.6.1 Uji Validitas .....	9
1.5.6.2 Uji Reliabilitas .....	9

1.5.7 Analisis Data .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	17
2.3.2 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	18
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah Perusahaan .....	20
3.2 Jumlah Karyawan dan Struktur Pembagian Kerja .....	21
3.3 Produk yang ditawarkan .....	22
3.4 Profil Responden.....	23
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Statistis.....	25
4.1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Citra Tani Palembang.....	25
4.1.2 Tingkat Loyalitas Pelanggan Toko Citra Tani Palembang.....	29
4.2 Analisis Deskriptif.....	30
4.2.1 Variabel Kepuasan (X) Toko Citra Tani Palembang .....	30
4.2.2 Variabel Loyalitas (X) Toko Citra Tani Palembang .....	31
4.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan Toko Citra Tani Palembang .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran.....	41

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Skala Likert.....	7
Tabel 2.1 Dimensi dan Aspek Penjualan .....	12
Tabel 2.2 Pernyataan Kepuasan Pelanggan .....	15
Tabel 2.3 Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan .....	15
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan .....	23
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Umur .....	24
Tabel 4.1 Frekuensi Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Citra Tani Palembang .....	28
Tabel 4.2 Frekuensi Tingkat Loyalitas Pelanggan Toko Citra Tani Palembang .....	29
Tabel 4.3 Kepuasan Pelanggan Toko Citra Tani Palembang .....	30
Tabel 4.4 Loyalitas Pelanggan Toko Citra Tani Palembang .....	34
Tabel 4.5 Interval Korelasi.....	37

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 9 Kartu Kunjungan Mahasiswa