

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN OPERATOR SELULER IM3**

TUGAS AKHIR



YOVI RIVAN

1091000006

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM
MENGUNAKAN OPERATOR SELULER IM3**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Bakrie**



YOVI RIVAN

1091000006

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Yovi Rivan

NIM : 1091000006

Tanda Tangan :

Tanggal : 23 Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Yovi Rivan
NIM : 1091000006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Operator Seluler IM3

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, Ph.D. ()

Penguji I : Dr. Suwandi ()

Penguji II : Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D. ()

Di tetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Juli 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Operator Seluler IM3”**.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat terlepas dari dorongan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan dengan ketulusan hati rasa terima kasih yang mendalam kepada:

- 1) Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, MSc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Bakrie.
- 2) Bapak Tony Bambang Trihartanto, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.
- 3) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
- 4) Seluruh Dosen yang telah mengajar selama masa perkuliahan di Universitas Bakrie.
- 5) Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 6) Teman – teman perkuliahan Program Ekstensi Ekonomi Manajemen Universitas Bakrie.

Akhir kata, penulis berharap Allah Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 23 Juli 2014

Yovi Rivan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yovi Rivan
NIM : 1091000006
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
OPERATOR SELULER IM3

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 23 Juli 2014

Yang menyatakan

Yovi Rivan

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN OPERATOR SELULER IM3

Yovi Rivan¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan Operator seluler IM3. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa dominannya pengaruh yang ditimbulkan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam mencapai suatu kepuasan pelanggan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, wawancara serta dengan melakukan observasi lapang. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak versi 17.0 dengan metode enter.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari data yang telah diolah dimana kecenderungan konsumen dalam mencapai kepuasan, mereka akan memperhatikan kualitas dari produk yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Operator Seluler IM3

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN OPERATOR SELULER IM3

Yovi Rivan²

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of product quality and service quality to customer satisfaction in using the IM3 cellular carrier. This study also aims to determine the effect dominancy caused by the product quality and service quality in achieving customer satisfaction. The data obtained in this study is primary data collected by spreading questionnaires to 100 respondents, interviews and field observations. The analysis technique used in this study is multiple linear regression analysis using software version 17.0 with the enter method.

The result of this study indicate that the product quality and service quality greatly affect customer satisfaction. This result is assumed in the processed data which reflected the customer trends in paying attention to the offered product quality and service quality in order to achieve satisfaction.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, IM3 Cellular carrier

²Student of Bakrie University, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Kajian Penelitian Sebelumnya	9
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Kerangka Pikiran.....	16
2.6 Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Variabel Penelitian	18
3.2 Definisi Operasional.....	18
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	20
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis	22
3.7 Metode Analisis Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Latar Belakang Responden	26
4.2 Uji Validitas	27
4.3 Uji Reliabilitas	28
4.4 Analisis Deskriptif	29
4.5 Hasil Analisis Penelitian	34
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.7 Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
KUESIONER	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2.....	5
Tabel 2.1.....	10
Tabel 3.1.....	19
Tabel 4.1.....	26
Tabel 4.2.....	27
Tabel 4.3.....	28
Tabel 4.4.....	29
Tabel 4.5.....	31
Tabel 4.6.....	33
Tabel 4.7.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	16
Gambar 4.1	35
Gambar 4.2	35
Gambar 4.3	37