

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA KARTU PERDANA IM3
(Survei Pada Pengguna Kartu Perdana IM3 di SMA Negeri 99
Jakarta Timur)**

**RESTY MUKTINING RAHAYU
8215078071**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON
IM3'S CUSTOMER SATISFACTION (Survey on students at
SMA Negeri 99 Jakarta Timur)**

**RESTY MUKTINING RAHAYU
8215078071**



Skripsi is written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

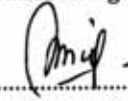




LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab



Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198503 2 002	Ketua		27/ Januari 2012
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 19630119 199203 2 001	Sekretaris		27/ Januari 2012
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE,MM</u> NIP: 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		27/ Januari 2012
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		27/ Januari 2012
5. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		27/ Januari 2012

Tanggal Lulus: 24 Januari 2012

PERNYATAAN ORIGINALITAS

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 lainnya.
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 dikemudian 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 2012

Yang membuat pernyataan



Resty Muktining Rahayu

8215078071

ABSTRAK

Resty Muktining Rahayu, 2011; Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Perdana IM3: Survei Pada Pengguna Kartu Perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur. Pembimbing: Setyo Ferry Wibowo, SE., Agung Kresnamurti, ST, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara jelas tentang kualitas produk, harga, dan kepuasan pelanggan Kartu Perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur. Tujuan kedua adalah untuk menguji pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan ketiga untuk menguji pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Dan tujuan keempat adalah untuk menguji pengaruh antara kualitas produk dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kartu Perdana IM3. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna Kartu Perdana IM3 di SMA Negeri 99 Jakarta Timur. Pengambilan sampel berjumlah 219 responden dengan menggunakan metode probabilitas dan lebih spesifik lagi menggunakan teknik *simple random sampling*. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, desain deskriptif serta kausal, metode survei. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program aplikasi statistik SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 19 untuk mengolah data. Hasil dari uji t menunjukkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi X_1 ke Y (0.000), dan harga terhadap kepuasan pelanggan juga berpengaruh secara signifikan dengan nilai signifikansi X_2 ke Y (0.000) keduanya tidak lebih besar dari 0.05. Hasil dari uji F menunjukkan pengaruh yang signifikan dari kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan yaitu (0.000). Kemudian hasil dari analisis determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya variasi nilai kepuasan pelanggan yang dijelaskan pada variabel kualitas produk dan harga sebesar 12,5%. Sedangkan sisanya yakni 87,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas produk, Harga, Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Resty Muktining Rahayu, 2011; The Influence of Product Quality and Price On Customer Satisfaction: Survey on Students at SMA Negeri 99 Jakarta Timur. Advisory Team: Setyo Ferry Wibowo, SE., M.Si., Agung Kresnamurti, ST, MM.

This study aims to describe clearly about product quality, price and customer satisfaction on IM3 users at 99 Senior High School East Jakarta. The second objective is to test the effect of product quality on customer satisfaction. The third objective is to test the effect of price on customer satisfaction. And the fourth objective is to test the effect between product quality and price to customer satisfaction. Population of the research is IM3 users 99 Senior High School East Jakarta. Sampling totaled 219 respondents using probability methods and more specifically using simple random sampling techniques. The research was carried out quantitatively, descriptive and causal research design, survey methods. Analysis of the research was conducted using SPSS statistical application program (Statistical Package for the Social Science) version 19 for data processing. The results of the t test shows the service quality and customer satisfaction significantly influence the significance value X_1 to Y (0.000), and brand trust and customer loyalty are also significantly influence the value of significance X_2 to Y (0.000) both are not greater than 0.05. The results of F test simultaneously indicates product quality and price influencing significantly to customer satisfaction (0.000). And the result of determination analysis in this study shows the variations in the value of customer satisfaction that is described in the variable product quality and price by 12.5%. While the remaining 87.5% are influenced or explained by other variables that are not included in this research model.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan skripsi dan kelulusan pada tingkat akhir program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta.

Seperti halnya moto dari Universitas Negeri Jakarta “Building Future Leader” yang memiliki arti membangun dan mencetak generasi yang akan menjadi pemimpin dimasa yang akan datang, serta bertekad untuk berusaha menghasilkan kualitas yang terbaik pada dunia pendidikan perguruan tinggi, maka sama halnya dengan peneliti yang juga ingin berusaha memberikan hal yang terbaik selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, dan telah mendapatkan kesempatan untuk memperoleh ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta. Karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal hasil skripsi ini, antara lain :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Agung Kresnamurti, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing II.
3. Ibu Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ
4. Bapak Agung Wahyu Handaru, S.T., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ
5. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
7. Keluarga yang telah memberikan dukungan motivasi dan doa restu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Euis yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian di SMA Negeri 99 Jakarta Timur.

9. Teman – teman Jurusan Manajemen angkatan 2007, 2006 dan semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam pembuatan proposal hasil skripsi ini. peneliti menyadari masih banyak kekurangan yang ada dalam penulisan, oleh karena itu peneliti membutuhkan kritik dan saran yang berkenaan dengan perbaikan penulisan proposal hasil skripsi ini.

Jakarta, Januari 2012

Peneliti
Resty Muktining Rahayu