

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK KARTU INDOSAT**

(Studi kasus : Warga di Taman Wisma Asri RW 04 Kelurahan Teluk Pucung
Bekasi Utara)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademika dan Melengkapi
Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan
Manajemen

oleh

PANJI SURACHMAN

2010410015



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA 2015

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Panji Surachman

NIM : 2010410015

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Indosat (Studi Kasus : Warga di Taman Wisma Asri RW 04 Kelurahan Teluk Pucung Bekasi Utara)** yang dibimbing oleh Bapak Dr. Firsan Nova, SE, MM dan Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun menyalin sebagian dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya di Bekasi pada tanggal 27 April 2015.

Yang Menyatakan,

Panji Surachman



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Panji Surachman

NIM : 2010410015

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Indosat (Studi Kasus : Warga di Taman Wisma Asri RW 04 Kelurahan Teluk Pucung Bekasi Utara)**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.

Jakarta, 27 April 2015

Mengetahui,★

Ketua Jurusan Manajemen

★ Menyetujui,

Pembimbing I

(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

(Dr. Firsan Nova, SE, MM)

Pembimbing II

(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Panji Surachman

NIM : 2010410015

Jurusan/peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Indosat (Studi Kasus : Warga di Taman Wisma Asri RW 04 Kelurahan Teluk Pucung Bekasi Utara)**

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dalam sidang akhir ujian skripsi sarjana pada tanggal 6 Juni 2015. Dengan Hasil B

Ketua Jurusan Manajemen

(Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM)

No	Nama Penguji	Jabatan Penguji	Tanda Tangan
1	Drs. Fauzi Baisyir, MM	Ketua	
2	Dr. Firsan Nova, SE, MM	Anggota	
3	Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM	Anggota	

Dekan Fakultas Ekonomi

(Sukardi, SE, MM)

ABSTRAK

Panji Surachman, NIM 2010410015, Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Kartu Indosat (Studi Kasus : Warga di Taman Wisma Asri RW 04 Kelurahan Teluk Pucung Bekasi Utara)

Jumlah Halaman : xiv + 148 hal + 28 tabel + 11 gambar + 11 lampiran

Kata Kunci : Analisis Regresi Berganda Produk Kartu Indosat, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana (parsial) dan berganda (simultan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat memiliki nilai pengaruh sebesar 68,0%. Sedangkan nilai pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan secara parsial memiliki nilai sebesar 61,5% dan nilai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan secara parsial memiliki nilai sebesar 57,9%. Setelah diketahui maka pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama (simultan) memiliki nilai pengaruh terbesar terhadap loyalitas pelanggan produk kartu Indosat dibandingkan secara parsial. Dengan kata lain, pelanggan produk kartu Indosat mengharapkan untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan produk kartu Indosat secara bersama-sama sebagai bagian dari usaha untuk mempertahankan atau meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Jakarta, 27 April 2015

Penulis

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat yang telah diberikan kepada penulis, baik berupa kesehatan fisik dan mental sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada Jakarta Timur.

Penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan untuk kelancaran skripsi ini dalam hal apapun. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Firsan Nova, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada serta Dosen Pembimbing pertama skripsi ini terimakasih segala saran dan kritik yang membantu proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan waktu, pengarahan dan bimbingan serta saran-saran yang berguna kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Sukardi, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Darma Persada Jakarta Timur.
4. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta Timur.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
6. Kepada kedua Orang Tua tercinta (Alm.Ayah, Mamah), Adik - adik tercinta (Ira, Kayla) dan saudara-saudaraku yang telah mendo"akan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Dan tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada semua sahabat selama kuliah di Universitas Darma Persada : Kone, Guruh, Eko, Ervin, Aom, Al, Selvi, Ryan, Iing, Miki, Meylisa, Diandra, Dafi, Indah, Hanjar, Rifqi, Vino, Nasrullah, Rudi, April, Sultan, Indra, Ibu Yuni dan lain-lain yang tidak disebutkan satu persatu.
8. *Special Thanks to* Kekey yang selalu memberikan semangat dan do"a dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran-saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 27 April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pemasaran	13
B. Produk	14
1. Pengertian Produk	14
2. Tingkatan Produk	14
3. Klasifikasi Produk	15
C. Kualitas Produk	17
1. Pengertian Kualitas	17
2. Pengertian Produk	18
3. Pengertian Kualitas Produk	18
4. Dimensi Kualitas Produk	19

5. Pengukuran Kualitas Produk	22
6. Manfaat Kualitas Produk	23
7. Sudut Pandang Kualitas dari Pelanggan	23
8. Hubungan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan	24
D. Kepuasan Pelanggan	24
1. Pengertian Kepuasan	24
2. Pengertian Pelanggan	24
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	25
5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
6. Konsep Kepuasan Pelanggan	29
7. Manfaat Kepuasan Pelanggan	30
8. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	31
E. Loyalitas Pelanggan	31
1. Pengertian Loyalitas	31
2. Pengertian Pelanggan	33
3. Pengertian Loyalitas Pelanggan	34
4. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	35
5. Merancang dan Membangun Loyalitas Pelanggan	36
6. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	37
7. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	38
8. Mengukur Loyalitas	39
9. Manfaat Loyalitas Pelanggan	40
F. Telekomunikasi	40
G. Fungsi Simcard	42
H. Kerangka Pikir dan Penelitian	43
I. Hipotesis	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
A. Tempat dan Waktu Penelitian	48
B. Jenis dan Sumber Data	48

1. Data Primer	48
2. Data Sekunder	48
C. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi	49
2. Sampel	50
D. Teknik Pengambilan Sampel	51
E. Metode Pengumpulan Data	51
F. Uji Keabsahan Data	53
1. Uji Validitas	54
2. Uji Realibilitas	55
G. Alat Analisis Data	56
1. Analisis Regresi Linier Sederhana	56
2. Analisis Regresi Linier Berganda	58
H. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Multikolonieritas	59
2. Uji Heteroskedastisitas	59
I. Uji Normalitas	60
J. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
K. Uji Signifikansi Simultan	61
L. Uji Signifikan Parameter Individual	62
M. Definisi Variabel Operasional	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum Perusahaan	67
1. Sejarah PT Indosat, Tbk	67
2. Filosofi Indosat (Logo)	70
3. Visi, Misi dan Motto PT Indosat, Tbk	72
4. Produk Kartu Seluler Indosat	73
B. Hasil Penelitian Karakteristik / Profil Responden	77
1. Jenis Kelamin	77

2. Domisili	78
3. Usia	79
4. Status	80
5. Pekerjaan	81
6. Pengeluaran Perbulan	82
7. Periode Pembelian/Menggunakan	83
8. Pengeluaran Pulsa Perbulan	84
C. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	85
1. Uji Validitas Kualitas Produk	85
2. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	86
3. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	87
D. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	88
1. Uji Reliabilitas Kualitas Produk	88
2. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	89
3. Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	90
E. Analisis Regresi Linear Sederhana	91
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	91
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	93
3. Uji t	95
F. Analisis Regresi Linear Berganda	97

1. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2) Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	99
3. Uji F (Simultan) Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	100
G. Uji Normalitas	101
H. Uji Multikolonieritas	102
I. Uji Heteroskedastisitas	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	
1.1	Data Pelanggan Operator Seluler	5
1.2	Data Pelanggan Indosat	7
3.1	Skala Likert	53
3.2	Tingkat Reliabilitas Instrumen	55
3.3	Definisi Variabel Operasional	64
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2	Profil Responden Berdasarkan Domisili	78
4.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	79
4.4	Profil Responden Berdasarkan status	80
4.5	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.6	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	82
4.7	Profil Responden Berdasarkan Periode Pembelian/Menggunakan	83
4.8	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Pulsa Perbulan	84
4.9	Validasi Kualitas Produk	85
4.10	Validasi Kepuasan Pelanggan	86
4.11	Validasi Loyalitas Pelanggan	87
4.12	Reliabilitas Kualitas Produk	88
4.13	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	89
4.14	Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	90

4.15	Hasil <i>Coefficients</i> Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	91
4.16	Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	93
4.17	Hasil Analisis <i>Coefficients</i> Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
4.18	Hasil Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	95
4.19	Hasil Uji t	96
4.20	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	98
4.21	Hasil Analisis <i>R Square</i>	99
4.22	Hasil Perhitungan Anova	100
4.23	Hasil Uji Multikolonieritas	103

DAFTAR GAMBAR

No. Daftar Gambar

2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	29
2.2	Empat Tahap Loyalitas	33
2.3	Kerangka Pikir Penelitian.....	44
2.4	Penelitian Bekerja Dengan Data Sampel, Terdapat Hipotesis Statistik ...	46
4.1	Logo Indosat	70
4.2	Logo Matrix	73
4.3	Logo Mentari	74
4.4	Logo IM3	75
4.5	Logo StarOne	76
4.6	Hasil Uji Normalitas	102
4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	104

