

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN PROMOSI
PENJUALAN PAKET BLACKBERRY AXIS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN : SURVEI PADA
PELANGGAN BLACKBERRY AXIS DI AXIS SHOP
MALL AMBASSADOR JAKARTA**

**HAMKA ASHARI
8215109137**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN ALIH PROGRAM MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**

Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Agung Wahyu Handaru ST, MM</u> NIP. 19781127 200604 1 001	Ketua
2. <u>Usep Suhud M.Si</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Sekretaris
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pengaji Ahli
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197720617 199903 1 001	Pembimbing I
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II

Tanggal Lulus:

PERNYATAAN ORISINALITAS

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 lain.
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, 20 Januari 2014

Yang membuat pernyataan,

Materai Rp 6000

Hamka Ashari
No.Reg. 8215109137

ABSTRAK

Hamka Ashari, 2014; Pengaruh Kualitas Jasa dan Promosi Penjualan Paket Blackberry AXIS terhadap Kepuasan Pelanggan : Survei pada Pelanggan Blackberry AXIS di AXIS Shop Mal Ambassador Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui deskripsi kualitas jasa, promosi penjualan dan kepuasan pelanggan paket Blackberry AXIS, 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan paket BlackBerry AXIS, 3) untuk mengetahui pengaruh promosi penjualan terhadap kepuasan pelanggan paket BlackBerry AXIS, dan 4) untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa dan promosi penjualan yang positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan paket BlackBerry AXIS. Populasi penelitian ini adalah konsumen Blackberry AXIS di AXIS Shop Ambassador, Jakarta Selatan sebanyak 258 pelanggan. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan teknik sampling acak (*random sampling*) yaitu pelanggan paket Blackberry AXIS yang mengunjungi AXIS shop Ambassador selama 3 bulan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas jasa (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) paket Blackberry AXIS dengan koefisien regresi 0,368, 2) promosi penjualan (X_2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) paket Blackberry AXIS dengan koefisien regresi 0,372.

Kata Kunci : Kualitas jasa, promosi penjualan, kepuasan pelanggan, paket Blackberry AXIS

ABSTRACT

Hamka Ashari, 2014; Effect of Service Quality and Sales Promotion Package Blackberry Axis of Customer Satisfaction : Survey on Blackberry Customer AXIS AXIS Shop at Mall Ambassador Jakarta.

The purpose of this study were: 1) to determine the quality of the description of services, sales promotion and customer satisfaction AXIS BlackBerry package, 2) to determine the effect of service quality on customer satisfaction BlackBerry package AXIS, 3) to determine the effect of sales promotions on customer satisfaction AXIS BlackBerry package, and 4) to determine the effect of service quality and sales promotion are positive and jointly significant to customer satisfaction AXIS BlackBerry package. The population of this research is that consumers AXIS AXIS Shop BlackBerry Ambassador, South Jakarta 258 customers. The number of samples is determined by random sampling technique (random sampling) that customers who visit the BlackBerry package AXIS AXIS shop Ambassador for 3 months. The results of hypothesis testing showed : 1) quality of service (X_1) is a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) AXIS BlackBerry package with a regression coefficient of 0.368 , 2) sales promotion (X_2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) package AXIS BlackBerry coefficient regression coefficient 0.372.

Keywords : Quality of service, sales promotion, customer satisfaction, AXIS BlackBerry package

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT ATAS segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkanNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa dan Promosi Penjualan Paket Blackberry AXIS terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan Blackberry AXIS di AXIS Shop Mal Ambassador Jakarta).Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di bidang Pemasaran pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Drs. Dedi Purwana. E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Hamidah, SE.,M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Agung Kresnamurti RP.SE,MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan Skripsi ini.
5. Dosen dan Staf pengajar yang telah membantu memperluas pengetahuan penulis.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa, semangat, serta materi selama penulisan Skripsi ini.
7. Teman-teman Alih Program jurusan Manajemen angkatan 2010 yang telah memberikan kritik, saran dan motivasi dalam penulisan Skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran agar dalam penulisan berikutnya dapat lebih baik lagi. Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Januari 2014

Hamka Ashari

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Jasa.....	10
2.1.2 Promosi Penjualan.....	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	30
2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan.....	37
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis	44
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	45
3.1.1 Objek Penelitian	45
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	47
3.1.3 Batasan Penelitian	48

3.2 Metode Penelitian	49
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	49
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	52
3.5.1 Populasi	52
3.5.2 Sampel.....	53
3.6 Metode Analisis	53
3.6.1 Uji Instrumen	53
3.6.2 Uji Asumsi Dasar	55
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.4 Analisis Regresi	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	62
4.1.1 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin ..	62
4.1.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Umur	63
4.1.3 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	64
4.1.4 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Lama Menggunakan Paket Blackberry AXIS.....	65
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	66
4.2.1 Hasil Pengujian Instrumen	66
4.2.2 Analisis Deskriptif	69
4.2.3 Uji Asumsi Dasar	77
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	80
4.2.5 Uji Hipotesis	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Pelanggan PT. Natrindo Telepon Selular Tahun 2008-2011	3
1.2	Jumlah Pelanggan AXIS <i>Shop Ambassador</i> Tahun 2008-2012	6
2.1	Alat Promosi Penjualan	27
2.2	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	41
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	50
3.2	Skala Likert.....	52
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	63
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	64
4.4	Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Lama Menggunakan Paket Blackberry AXIS	65
4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	67
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	68
4.7	Hasil Analisis Variabel Kualitas Jasa (X1)	69
4.8	Hasil Analisis Variabel Promosi Penjualan (X2).....	74
4.9	Hasil Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
4.10	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	78
4.11	Hasil Uji Linearitas X1 Terhadap Y	79
4.12	Hasil Uji Linearitas X2 Terhadap Y	80
4.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
4.14	Hasil Uji Heterokedastisitas	82
4.15	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y	84
4.16	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana X2 terhadap Y	85
4.17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	86
4.18	Hasil Perhitungan Uji F (Secara Simultan)	89
4.19	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
2.1	Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan	32
2.2	<i>Customer Satisfaction Model</i>	36
2.3	Kerangka Pemikiran	43

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....
Lampiran 2	Data Uji Instrumen
Lampiran 3	Data-data Responden
Lampiran 4	Data Penelitian.....
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 6	Uji Persyaratan Analisis Data.....
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Uji Hipotesis.....
Lampiran 9	Daftar Nilai Tabel