

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN KARTU
PRABAYAR INDOSAT IM3 PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

SANTI MEYLISA

8135123380



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2016

***CORRELATION BETWEEN QUALITY SERVICE AND
PROMOTION WITH CUSTOMER SATISFACTION SIM CARD
INDOSAT IM3 TO STUDENT ECONOMICS OF FACULTY
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

SANTI MEYLISA

8135123380



*This Skripsi is Written as Part of the Bachelor Degree in Education
Accomplishment at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
DEPARTEMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

SANTI MEYLISA. *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Promosi dengan Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.* Skripsi. Jakarta: Program studi Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan promosi dengan kepuasan pelanggan kartu prabayar Indosat IM3 pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah atau sedang menggunakan kartu prabayar Indosat IM3 lebih dari 6 bulan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah atau sedang menggunakan kartu prabayar Indosat IM3 lebih dari 6 bulan sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai $r = 0.506$ dan nilai $t_{hitung} (5.470) > t_{tabel} (1.988)$. (2) Terdapat hubungan yang positif antara promosi dengan kepuasan pelanggan, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai $r = 0.496$ dan nilai $t_{hitung} (5.328) > t_{tabel} (1.988)$. Persamaan regresi tunggal yang diperoleh adalah $\hat{Y} = 11.348 + 0.636(X_1)$ dan $\hat{Y} = 7.041 + 0.717(X_2)$. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0.256 Jadi kemampuan dari variabel kualitas pelayanan untuk menjelaskan kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 25.6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan. Hubungan antara promosi dengan kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0.246. Jadi kemampuan dari variabel promosi untuk menjelaskan kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 24.6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar promosi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Kartu Prabayar Indosat IM3

ABSTRACT

SANTI MEYLISA. *Correlation Between Quality Service And Promotion With Customer Satisfaction Sim Card Indosat Im3 To Student Economics Of Faculty State University Of Jakarta. Skripsi. Jakarta: Education study program trade system. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2016.*

This study aims to gain the proper knowledge to obtain empirical data and facts are accurate, legitimate, valid, and can be trusted and relied on the correlation between quality service and customer satisfaction, promotion with Customer Satisfaction Sim Card Indosat IM3 To Student Economics Of Faculty State University Of Jakarta. This study used survey method with the correlational approach. This type of research is using descriptive research. Place of research conducted at the Faculty of Economics, State University of Jakarta. The population in this study were students of the Faculty of Economics, State University of Jakarta who have or are using sim card Indosat IM3 more than 6 months. While the sample is students of Faculty of Economics, University of Jakarta who have or are using sim card Indosat IM3 more than 6 months as many as 89 people. The sampling technique used was purposive sampling. The collection of data by distributing questionnaires. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study indicate that: (1) There is a positive relationship between quality service and customer satisfaction, the hypothesis is proven with the value $r = 0.506$ and $t_{count} (5.470) > t_{table} (1.988)$, (2) There is a positive relationship between promotion to customer satisfaction, the hypothesis is proven with the value $r = 0.496$ and $t_{count} (5.328) > t_{table} (1.988)$. Simple regression equation obtained was $\hat{Y} = 11.348 + 0.636 (X_1)$ and $\hat{Y} = 7.041 + 0.717 (X_2)$. The relationship between quality service and customer satisfaction obtained from the result of determination (R^2) of 0.256. So the ability of the quality service to customer satisfaction simultaneously explain amounted to 25.6% while the rest influenced by other factors beyond of the quality service. The relationship between promotion and customer satisfaction obtained from the result of determination (R^2) of 0.246. So the ability of promotion variables to explain customer satisfaction simultaneously explain amounted to 24.6% while the rest influenced by other factors beyond of the promotion.

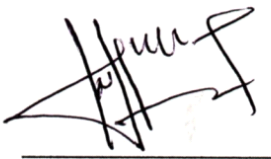
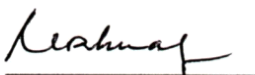
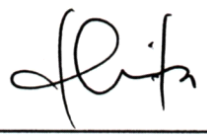

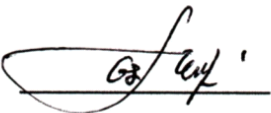
Keywords: *Quality Service, Promotion, Customer Satisfaction, Sim Card Indosat Im3*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus
NIP 196712071992031001

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP 196610302000121001	Ketua Penguji		<u>18 Juli 2016</u>
2.	<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP 195310021985032001	Penguji Ahli		<u>30 Juni 2016</u>
3.	<u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP 198209082010122004	Sekretaris		<u>27 Juni 2016</u>
4.	<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP 197206171999031001	Pembimbing I		<u>27 Juni 2016</u>
5.	<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP 195507221982102001	Pembimbing II		<u>30 Juni 2016</u>

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 dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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, Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Santi Meylisa
No. Reg. 8135123380

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan do'a, karena sesungguhnya nasib seorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa usaha.

.....

Skripsi ini dipersembahkan terutama untuk kedua Orang tua saya
yang selalu mendukung dan memberikan yang terbaik.

Tidak lupa juga untuk teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012,
yang selalu memberi solusi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga kita semua sukses untuk ke depan nya.

Aamiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-NYA skripsi ini dapat selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian peneliti dan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu peneliti. Maka dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

- Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
- Dra. Dientje Griandini, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
- Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
- Ryna Parlyna, MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing peneliti selama perkuliahan.
- Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

- Orang tua tercinta, yaitu Bapak Saparlis dan Ibu Elimar, yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
- Teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012
- Seluruh pihak yang membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pendidikan.

Jakarta, Juni 2016