

**HUBUNGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PRODUK PROVIDER PT
TELKOMSEL (SURVEI: PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA)**

**WINA KEMALA BACHTIAR
8223136641**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE CORRELATION OF PURCHASING DECISION ON
CUSTOMER SATISFACTION OF MOBILE
TELECOMMUNICATION PRODUCT OF PT TELKOMSEL
(SURVEY: FACULTY OF ECONOMICS STUDENTS AT
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA)**

**WINA KEMALA BACHTIAR
8223136641**



**This Scientific Paper is written to meet one of requirements to obtain
Associate Expert degree**

**STUDY PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

WINA KEMALA BACHTIAR. 2016. 8223136641. Hubungan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Provider PT Telkomsel (Survei: Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel keputusan pembelian dengan variabel kepuasan pelanggan pada produk provider PT Telkomsel. Metode yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini adalah metode korelasional dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner.

Dari hasil penelitian yang ada di pembahasan Karya Ilmiah ini, dapat diketahui bahwa hubungan antara variabel keputusan pembelian dan variabel kepuasan pelanggan adalah konstan, searah, dan tidak signifikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian, Produk Provider

ABSTRACT

WINA KEMALA BACHTIAR. 2016. 8223136641. *The Correlation of Customer Satisfaction on Purchasing Decision of Mobile Telecommunication Product of PT Telkomsel (Survey: Faculty of Economics Students at State University of Jakarta)*. Diploma III of Marketing Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

The purpose of this Scientific Paper is to know the correlation between both variables: purchasing decision and customer satisfaction of the mobile telecommunication product that produced by PT Telkomsel. The analysis methods is used in this paper is the correlational analysis and the collecting data methods is by literature review and questionnaire.

The result of the analysis of this paper is the conclusion that the correlation between variables: purchasing decision and customer satisfaction is constant, unidirectional, and insignificant.

Keywords: Customer Satisfaction, Purchasing Decision, Mobile Telecommunication Product

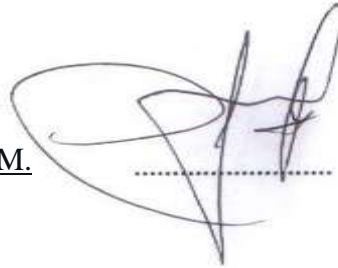
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti R. P., ST. MM.
NIP. 19740416 200604 1 001



04/08/2016

Jakarta, 20 Juli 2016

Ketua Program Studi

DIII Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si.
NIP.19570221 198503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus.
NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si.</u> NIP.19570221 198503 2 002		04/08/2016
Penguji Ahli		
<u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP.19720617 199903 1 001		04/08/2016
Dosen Pembimbing		
<u>Agung Kresnamurti R. P., ST. MM.</u> NIP. 19740416 200604 1 001		04/08/2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat melaksanakan serta menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah yang berjudul “Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Provider PT Telkomsel (Survei: Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)” ini tepat pada waktunya.

Karya Ilmiah ini dibuat untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Manajemen Pemasaran Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penyusunan dan penelitian Karya Ilmiah ini, peneliti mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P., ST. M.M, selaku Dosen Pembimbing Peneliti yang selalu mendukung dan memberikan saran serta masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
2. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.,Si selaku Kaprodi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

4. Keseratus orang mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjadi responden penelitian.
5. Teman peneliti yang telah sangat membantu peneliti dalam proses penulisan dan analisis data, Mulidiadillah. Serta teman-teman mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran lainnya, Vera, Robi, Evi, Zolla, Esti, dan Barrunita yang telah menyemangati peneliti dan berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
6. Kedua orang tua serta kakak peneliti yang selalu memberikan semangat.

Peneliti menyadari bahwa Karya Ilmiah ini tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat peneliti harapkan guna perbaikan Karya Ilmiah ini. Semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Jakarta, Juni 2016

Peneliti