

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
TEHADAP KEPUASAN PELANGGAN (PERBANDINGAN
TERHADAP PENGGUNA APLIKASI LINE DAN PENGGUNA
APLIKASI KAKAO TALK)**

FIRDHA FARYNASYARI

8215112335



**Proposal Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Penyelesaian Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KONSENTRASI PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2015

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND
PROMOTION TOWARD CUSTOMER SATISFACTION
(COMPARISON BETWEEN LINE USERS AND KAKAO TALK
USERS)**

FIRDHA FARYNASYARI

8215112335



**Minithesis is Written as One of The Requirement For Getting a Bachelor
Degree of Economics**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITY STATE OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Firdha Farynasyari, 2015; Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Perbandingan Terhadap Pengguna Aplikasi LINE dan Pengguna Aplikasi KakaoTalk). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Agung Kresnamurti RP, ST, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui deskripsi dari kualitas produk, promosi, dan kepuasan pelanggan pengguna aplikasi LINE dan pengguna aplikasi KakaoTalk, 2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi LINE dan pengguna aplikasi KakaoTalk, 3) untuk menguji secara empiris pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi LINE dan pengguna aplikasi KakaoTalk, 4) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas produk dan promosi secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi LINE dan pengguna aplikasi KakaoTalk. Objek penelitian ini ialah 135 responden yang telah atau sedang menggunakan kedua aplikasi LINE dan KakaoTalk. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa masih terdapat kekurangan pada kualitas produk dan pelayanan kedua aplikasi tersebut sehingga menyebabkan kurangnya kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) Adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan (KakaoTalk: 43.4%; LINE: 30.5%). 2) Adanya pengaruh yang signifikan dari promosi terhadap kepuasan pelanggan (KakaoTalk: 38.3%; LINE: 8.5%). 3) Kualitas produk dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (KakaoTalk: 48.5%; LINE: 33.3%)

Kata kunci: Kualitas produk, promosi, kepuasan pelanggan, *mobile instant messaging*

ABSTRACT

Firdha Farynasyari, 2015; The Influence of Product Quality and Promotion Toward Customer Satisfaction (Comparison Between LINE Users and KakaoTalk Users). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Agung Kresnamurti RP, ST, MM

The purpose of this research are: 1) To know the description of product quality, promotion, and customer satisfaction of LINE Users and KakaoTalk Users, 2) test empirically the influence of product quality toward customer satisfaction of LINE Users and KakaoTalk Users, 3) test empirically the influence of promotion toward customer satisfaction of LINE Users and KakaoTalk Users, 4) test empirically the influence of product quality and promotion toward customer satisfaction of LINE Users and KakaoTalk Users. Object of the research consist of 135 respondent that already use both application LINE and KakaoTalk. The result of descriptive test shows that product quality and promotion from both application LINE and KakaoTalk still less so that customer satisfaction also less. The hypothesis test shows: 1) there is significant influence from product quality toward customer satisfaction (KakaoTalk: 43.4%; LINE: 30.5%). 2) there is significant influence from promotion toward customer satisfaction (KakaoTalk: 38.3%; LINE: 8.5%). 3) there is significant influence from product quality and promotion toward customer satisfaction (KakaoTalk: 48.5%; LINE: 33.3%).


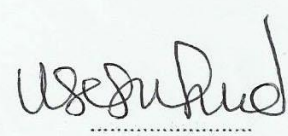


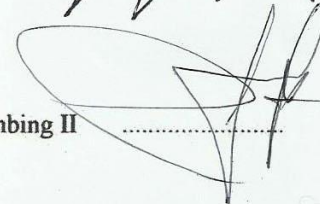
Keywords: product quality, promotion, customer satisfaction, mobile instant messaging

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19571207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		29 Juli 2015
2. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP. 19720212 200812 1 001	Sekretaris		29 Juli 2015
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Penguji Ahli		28 Juli 2015
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		28 Juli 2015
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		29 Juli 2015

Tanggal Lulus Ujian : 27 Juli 2015

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firdha Farynasyari
No. Registrasi : 8215112335
Jenjang : S1
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan selama menjadi mahasiswa FE UNJ.
2. Telah menempuh seluruh matakuliah yang di tetapkan oleh Program Studi.
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan yang di tetapkan FE UNJ.
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi/Karya Ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 31 Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Firdha Farynasyari

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si dan Bapak Usep Suhud, Ph.D selaku dosen penguji.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Mbak Fitri selaku staff jurusan Manajemen yang telah membantu urusan administrasi. Bantuan yang diberikan sangat membantu peneliti.

8. Kedua orangtua penulis Jatmiko Edi Budiantoro dan Sufniwati Absar, Kakak Azmieta Laily Putri yang telah melimpahkan begitu banyak perhatian, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Para sahabat dan teman dekat penulis yaitu Yulia Elisabeth Stefani, Elke Sabrina, Nuzrotul Fadhila, Andrianto Prasetya Nugroho, dan Farihah yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi. Saling memotivasi dan berbagi informasi sangat membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh rekan kerja BTA Program SMP kak Happizh, kak Astri, kak Fina, Kak Puput, Kak Muqsita serta rekan binglas yang terus memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti.

11. Teman-teman jurusan Manajemen Reguler A 2011 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih peneliti atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2015