

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *PERSONAL SELLING*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MAJALAH
INFO BEKASI (STUDI KASUS RUKO HARAPAN INDAH,
KEMANG PRATAMA, DAN GALAXY BEKASI)**

**YOGHA ANJARESTU
8215089492**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PERSONAL
SELLING TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION ON INFO
BEKASI MAGAZINE (CASE STUDY SHOPHOUSE HARAPAN
INDAH, KEMANG PRATAMA, DAN GALAXY BEKASI)***

**YOGHA ANJARESTU
8215089492**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**Studi Program Of S1 Management
Concentration Of Marketing Management
Department Of Management
Faculty Of Economic
State University Of Jakarta
2013**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 195 310 021 985 032 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195 702 211 985 032 002	Ketua		5/02-13
2. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP. 197 404 162 006 041 001	Sekretaris		5/02-13
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197 206 171 999 031 001	Penguji Ahli		1/02-13
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 197 206 272 006 041 001	Dosen Pembimbing I		5/02-13
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196 301 191 992 032 009	Dosen Pembimbing II		4/02-13

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya yang 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 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 ,25 Juli 2012
yang membuat pernyataan



Yogha Aniarestu
8215089492

ABSTRAK

Yogha Anjarestu, 2013; Pengaruh Kualitas Produk dan *Personal Selling* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majalah Info Bekasi (Studi Kasus Ruko Harapan Indah, Kemang Pratama, dan Galaxy Bekasi). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si..

Secara garis besar tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi tentang kualitas produk, *personal selling* dan kepuasan pelanggan pada klien Majalah Info Bekasi. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Majalah Info Bekasi. 3) Untuk mengetahui pengaruh *personal selling* terhadap kepuasan pelanggan Majalah Info Bekasi. 4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *personal selling* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Majalah Info Bekasi. Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah deskriptif *explanatory* dan kausal. Penelitian dilakukan terhadap 100 klien pemasang iklan Majalah Info Bekasi yang sudah melakukan interaksi dengan *personal selling* menggunakan sistem *field pricing*, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS 20. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kemudian *personal selling* juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu secara bersama-sama atau simultan, kualitas produk dan *personal selling* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis tersebut mengindikasikan bahwa untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan, Majalah Info Bekasi perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kualitas produk dan *personal selling* karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Personal Selling*, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Yogha Anjarestu, 2012; The Influence of Product Quality and Personal Selling towards Customer Satisfaction on Info Bekasi Magazine (Case Study Shophouse Harapan Indah, Kemang Pratama, Galaxy Bekasi). Undergraduate Thesis: Jakarta, Concentration of Marketing Management, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory team: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM. & Dra. Basrah Saidani, M.Si.

Generally, the purpose of this research are : 1) To know the description of product quality, personal selling and customer satisfaction on client of Info Bekasi Magazine. 2) To know the influence of quality product towards customer satisfaction of Info Bekasi Magazine. 3) To know the influence of personal selling towards customer satisfaction of Info Bekasi Magazine. 4) To know the influence of quality product and personal selling simultaneously towards customer satisfaction of Info Bekasi Magazine. The method implemented in this research are descriptive explanatory and causal. This research is taken 100 client of Info Bekasi Magazine after their interact with personal selling used field pricing system while data was collected by using questionnaire and processed using SPSS 20. The result shows that partially product quality has a positive and significant impact toward customer satisfaction. Then, partially personal selling also has a positive and significant impact toward customer satisfaction. Simultaneously, product quality and personal selling have a positive and significant impact toward customer satisfaction. The empirical findings indicate that to create and improve the customer satisfaction, Info Bekasi Magazine need to consider quality product and personal selling because those factors shown to affect the level of job loyalty.

Keywords: Product quality, Personal Selling, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, serta rahmat dan ridhonya yang memberikan keberkahan nikmat sehat yang senantiasa dicurahkan sehingga dapat mempermudah jalan penulis untuk mampu menyelesaikan skripsi. Sholawat serta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya serta umatnya.

Skripsi ini di tulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Konsentrasi Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Proses penulisan diawali pada bulan Mei dan selesai pada akhir Desember dengan mengajukan kepada dosen pembimbing untuk diberikan saran dan kritik yang membangun bagi penulis. Demi mewujudkan tercapainya Skripsi yang baik, untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bpk Dr. Mohamad Rizan, SE, MM selaku Dosen Pembimbing 1 peneliti, terimakasih atas waktu, kritik, serta saran kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
2. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 peneliti, terimakasih atas motivasi, perhatian, dan semangatnya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
3. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi FE Universitas Negeri Jakarta.

4. Bpk Agung Wahyu Handaru, ST, MM Ketua Jurusan Manajemen FE Universitas Negeri Jakarta.
5. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si Ketua Program Studi Jurusan Manajemen FE Universitas Negeri Jakarta.
6. Para Dosen dan Staff FE Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan yang diberikan selama peneliti mengikuti studi.
7. Bpk Jony, SE selaku Manager Marketing Majalah Info Gading Group terimakasih atas bimbingan, dukungan, serta arahannya kepada peneliti.
8. Secara khusus peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua Orang Tua, kakak (Helmy & Hendry), dan saudara kembar (Yoghi) yang selalu membantu dalam mendoakan setiap saat untuk jalan kesuksesan.
9. Teman-teman Mahasiswa S1 Manajemen (Alihprogram) dan Non Reguler serta sahabat-sahabat yang ada di kantor maupun rumah yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Insyah Allah, Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan berkahNya untuk semua ketulusan dari orang-orang yang selama ini telah memberikan dukungan kepada peneliti, semoga setelah berakhirnya penelitian Skripsi ini banyak manfaat yang diperoleh karena harapan peneliti adalah dapat memberikan sesuatu ilmu kepada mahasiswa yang telah membacanya.

Jakarta, Desember 2012

Yogha Anjarestu