

**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

<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
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	Penguji 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 (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) paket Blackberry AXIS dengan koefisien regresi 0,368, 2) promosi penjualan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) paket Blackberry AXIS dengan koefisien 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<sub>1</sub>) is a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) AXIS Blackberry package with a regression coefficient of 0.368 , 2) sales promotion (X<sub>2</sub>) 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