

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOSAT IM3  
Survei pada Galeri Indosat di Mall Ambassador**

**NINA YUNIARSIH  
8215078065**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE  
TOWARDS CUSTOMERS SATISFACTION OF INDOSAT IM3  
AT GALERI INDOSAT MALL AMBASSADOR**

**NINA YUNIARSIH  
8215078065**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
DEPARTMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2012**

# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

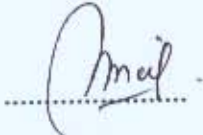
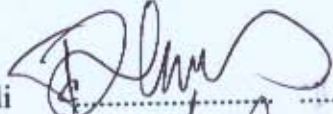
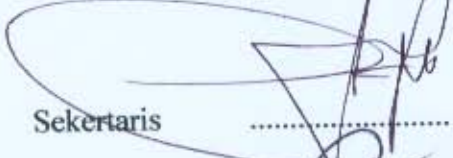
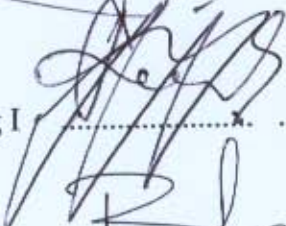
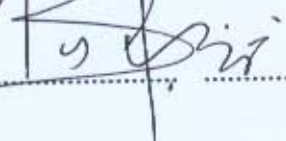
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP: 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP: 19570221 1985032002	Ketua		.....
2. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Penguji Ahli		.....
4. <u>Agung Kresnamurti, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Sekretaris		.....
3. <u>Dr. Mohammad Rizan, SE,MM</u> NIP: 197206272006041001	Pembimbing I		.....
4. <u>Dra. Basrah Saidani, SE, M.Si</u> NIP: 196301191992033001	Pembimbing II		.....

Tanggal Lulus : 25 Januari 2012

## 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 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, Januari 2012

Yang membuat pernyataan



Nina Yuniarsih

No.Reg. 8215078065

## ABSTRAK

***Nina Yuniarsih, 2011; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan pelanggan Indosat IM3 survei pada pengunjung galeri Indosat di mall Ambassador. Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE,MM, Dra. Basrah Saidani, SE., M.Si.***

Penelitian ini bertujuan untuk pertama mendeskripsikan kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan Indosat IM3. Tujuan kedua untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan Indosat IM3. Tujuan ketiga untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan Indosat IM3. Tujuan terakhir untuk mengetahui kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Indosat IM3. Pengambilan sampel dari penelitian merupakan konsumen yang sudah pernah memakai produk Indosat IM3. Pengambilan sampel berjumlah 167 responden dengan menggunakan metode non probabilitas dan lebih spesifik lagi menggunakan teknik *Judgemental Sampling*. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, desain riset konklusif, metode deskriptif serta kausal. Analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program aplikasi statistik SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 19 untuk mengolah data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek masing-masing memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian hasil dari analisis determinasi pada penelitian ini menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kesetiaan konsumen adalah sebesar 52,1 %. Sedangkan sisanya yaitu 47,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Citra merek, Kepuasan pelanggan.

## ABSTRACT

*Nina Yuniarsih, 2011; The Impact of Service Quality and Brand Image towards Customer satisfaction of Indosat IM3 at Galery Indosat mall Ambassador. Advisory team: Dr. Mohamad Rizan, SE,MM, Dra. Basrah Saidani, SE, M.Si.*

*This study aims to first describe the quality of service, brand image and customer satisfaction Indosat IM3. The second objective to determine the effect of service quality, customer satisfaction Indosat IM3. The third objective to determine the effect of brand image on customer satisfaction Indosat IM3. Final destination to determine the quality of service and brand image on customer satisfaction Indosat IM3. Sampling of the research is a consumer who has ever put on Indosat IM3 products. Sampling totaled 167 respondents using non-probability methods and more specifically using judgmental sampling technique. The research was carried out quantitatively, conclusive research design, methods of descriptive and causal. Analysis of the research was conducted using SPSS statistical application program (Statistical Package for the Social Science) version 19 for data processing. Results of simple linear regression (partial) indicates the quality of service and customer satisfaction is significantly affected (using the level of significance of 5%) with a significance value of X1 to X2 (0.00), then X1 to Y (0.00), and X2 to Y (0.00) third is not greater than 0.05. Results of f tests showed a significant effect of service quality and customer satisfaction to customer satisfaction is 0.00. Then the results of the analysis of determination in this study shows the contribution of service quality and brand image on customer loyalty is equal to 52.1%. While the remaining 47.9% is influenced by other variables not included in this research model.*

*Keywords: Service Quality, Brand image, Customer satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul Kualitas Pelayanan dan Citra merek terhadap Kepuasan pelanggan Indosat IM3 survei pada pengunjung galeri Indosat di mall Ambassador. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini selesai bukan hanya semata-mata usaha dari peneliti, tetapi juga berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE,MM selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan teliti untuk membimbing saya dalam penulisan skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Basrah Saidani, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan kepada penulis.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Pembimbing Akademik saya.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Kaprodi S1 Manajemen.

6. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
7. Bapak Imat Rochimat selaku pihak dari kantor Indosat, yang yang telah membantu penulis mulai dari mencari data dan menyelenggarakan survey juga penelitian untuk skripsi.
8. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Daddyku Suherman, Mamaku Aprillia, Kakak saya Anita Herlina dan Nur Fadillah dan adikku Nia Anggraina, Nenekku serta keluarga besarku yang telah bersabar dan selalu mendukung secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Teman-teman yang sangat saya sayangi Resty, Ratih, Nesya, Jeny, Raysa, Riska, Citra, Yogi, Afi, Eko, Khaironi, Fitri, Rizqi, Hergi, ka Juri dan teman-teman yang tidak bisa saya disebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan dan semangat yang kalian berikan.

Peneliti menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan .

Jakarta, Desember 2011

Peneliti