

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU
PRA BAYAR INDOSAT IM3
(SURVEI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA)**

**NOVIA RARAS SATI
8215 07 8077**



**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 EFFECT OF QUALITY SERVICE, PRICE AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFICATION SIM CARD
INDOSAT IM3
(SURVEY TO STUDENT ECONOMICS OF FACULTY STATE UNIVERSITY
OF JAKARTA)***

**NOVIA RARAS SATI
8215 07 8077**



Skripsi is Written as Part of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
DEPARTEMEN OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

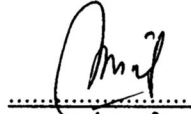
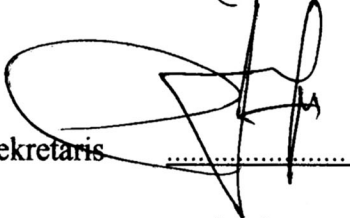



Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP. 195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>1. Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002	Ketua		<u>01-Februari-2012</u>
<u>2. Agung Kresnamurti, RP, ST, MM</u> NIP. 197404162006041001	Sekretaris		<u>30-Januari-2012</u>
<u>3. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 1972 06171999031001	Penguji Ahli		<u>01-Februari-2012</u>
<u>4. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM</u> NIP. 197206272006041001	Pembimbing I		<u>01-Februari-2012</u>
<u>5. Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Pembimbing II		<u>31-Januari-2012</u>
Tanggal Lulus : <u>25-Januari-2012</u>			

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 Lainnya.
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 dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta,.....

Yang Membuat Pernyataan

Materai 6000

Novia Raras Sati

8215078077

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya Tugas Akhir penulis yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Perdana Pra Bayar Indosat IM3 (Survei Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta)”** dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Rizan, SE, MM selaku dosen pembimbing pertama Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dra. Hj. Basrah Saidani, M.Si selaku dosen pembimbing kedua Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
5. Ibu Dra. Hj. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
6. Segenap Keluarga PT. Indosat, Tbk yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi, yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
8. Papi dan Ibu tercinta selaku keluarga peneliti, terimakasih atas dedikasinya selama ini selalu memberikan segala bentuk dukungan sepanjang waktu penyusunan skripsi hingga selesai baik materi maupun nonmateri..
9. Muhammad Iqbal Adzani dan Muhammad Bima Anugerah selaku adik penulis yang selalu menyindir dan cerewet mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakek Soedarso dan Nenek Soemarti yang telah memberikan dukungan terbesar yang dirasakan oleh peneliti. Serta kakek ku Alm. Saelan dan Nenek Soemarmi yang telah memberikan dukungan terbesar yang dirasakan oleh peneliti.
11. Terima kasih untuk Heru Brilliantoro atas dukungan, kesabaran, dan doanya bagi penulis hingga selesai penyusunan skripsi. Sahabat terdekat dari penulis (Rossy Astini, Paul Leandro, Ayu Soraya dan Ning Sabar Mawarni) yang selalu menjadi penyemangat penulis setiap saat.
12. Teman-teman dari Manajemen Reguler dan Non Reguler 2007 yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.

Sebagai manusia tempatnya segala bentuk kekhilafan dan kealpaan, penulis sadar betul bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan baik untuk perbaikan penulis pribadi maupun penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Jakarta,.....

Penulis