

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA DI JAKARTA**

VANYA SUKSMA RESTIVARA

8135141563



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

2018

***THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF PRODUCT AND
PROMOTION WITH CUSTOMER SATISFACTION ON SIMPATI
SIM CARD IN ECONOMICS FACULTY OF JAKARTA STATE
UNIVERSITY STUDENTS IN JAKARTA***

VANYA SUKSMA RESTIVARA

8135141563



***Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of
Educational at Faculty of Economics State University of Jakarta***

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2018

ABSTRAK

VANYA SUKSMA RESTIVARA. HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN KARTU SIMPATI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DI JAKARTA. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas produk dan promosi dengan kepuasan pelanggan kartu Simpati pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Jakarta, Jakarta Timur. Selama enam bulan dimulai dari bulan Desember 2017 sampai dengan Juni 2018. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang menggunakan kartu Simpati lebih dari enam bulan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* sebanyak 150 orang. Pengambilan data melalui kuesioner model skala Likert untuk variabel independen yaitu Kualitas Produk (Variabel X₁) dan Promosi (Variabel X₂), sementara variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Variabel Y). Instrumen penelitian didapat setelah melakukan uji validitas untuk variabel X₁, X₂, dan Y. Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa kedua variabel bebas yaitu kualitas produk dan promosi secara bersama-sama memiliki hubungan yang positif signifikan dengan kepuasan pelanggan yang dilihat dari $F_{hitung} 117,002 > F_{tabel} 3,06$. Selanjutnya dilakukan uji parsial dengan menggunakan uji t dan dihasilkan untuk variabel kualitas produk $t_{hitung} 8,245 > t_{tabel} = 1,66$, sementara variabel promosi $t_{hitung} 7,171 > t_{tabel} = 1,66$ yang berarti masing-masing variabel bebas yaitu kualitas produk dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif signifikan dengan promosi dengan kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 60,9% yang menunjukkan bahwa 60,9% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan promosi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi secara simultan berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kartu Simpati.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, dan Promosi

ABSTRACT

VANYA SUKSMA RESTIVARA. THE CORRELATION BETWEEN QUALITY OF PRODUCT AND PROMOTION WITH CUSTOMER SATISFACTION ON SIMPATI SIM CARD IN ECONOMICS FACULTY OF JAKARTA STATE UNIVERSITY STUDENTS IN JAKARTA. Thesis. Jakarta: Study Program of Business Education, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, July 2018.

The purpose of this research was to determine the correlation between quality of product and promotion with customer satisfaction on Simpati SIM CARD in Economics Faculty of Jakarta State University Students in Jakarta.

The research was conducted at Universitas Negeri Jakarta, East Jakarta, for six months start from December 2017 until July 2018.

The research method used is survey method with the correlational approach. Techniques using multiple linear regression analysis. Population in this research was Simpati mobile provider users at Faculty of Economy in Jakarta State University. The techniques used in gathering the sample was purposive sampling about 150 respondents. The data of these three variables are taken by questionnaire with Likert Scale models for Quality of Product (X1 Variable), Promotion (X2 Variable) and Customer Satisfaction (Y Variable). The result was product quality and promotion had positive significance regression produces $F_{count} 117,002 > F_{table} 3,06$. Then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting for product quality with customer satisfaction $t_{count} 8,245 > t_{table} 1,66$, and promotion with customer satisfaction had $t_{count} 7,171 > t_{table} 1,66$. It could be concluded the correlation of coefficient was significant positive. The coefficient of determination obtained for 60,9% which shows that 60,9% variation of customer satisfaction determined by product quality and promotion.

Keywords: Customer's Satisfaction, Product Quality, and Promotion.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Ketua		25 Juli 2018
2.	<u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Penguji Ahli		25 Juli 2018
3.	<u>Terrylina Arvinta, SE.MM</u> NIDK. 8854660018	Sekretaris		25 Juli 2018
4.	<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		25 Juli 2018
5.	<u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing II		25 Juli 2018

Tanggal Lulus : 11 Juli 2018

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 di publikasikan, 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, 3 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Vanya Suksma Restivara

8135141563

LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

"I can do all things through Christ who strengthens me"
Phil 4:13

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi yaitu papa dan mami karena selalu mendo'akan serta mendukung secara moril dan materiil, tidak lupa kakak saya yang selalu memberikan kritik, saran dan solusi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Tuhan selalu melindungi dan memberkati kita semua. Amin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karunia-Nya peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Produk dan Promosi dengan Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, ilmu, saran, arahan, pelajaran, solusi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Corry Yohana, M.M selaku dosen pembimbing II dan Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah banyak memberikan saran, dukungan, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Dedi Purwana E. S. M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
6. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Bisnis 2014
7. Keluargaku yang tercinta, para sahabat “Prikitiw”, dan Otniel Lolo.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pendidikan.

Jakarta, 10 Juli 2018

Vanya Suksma Restivara