

**ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi empiris pada kartu telepon seluler Simpati di kota Yogyakarta)



Oleh

**NURAINI ARIFAH
20020410177**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

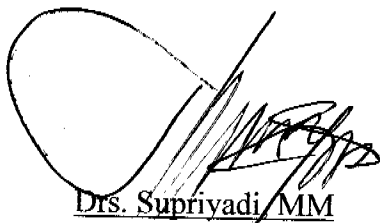
2006

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Empiris pada kartu telepon seluler Simpati di kota Yogyakarta)

Diajukan oleh

NURAINI ARIFAH
20020410177

Telah disetujui Dosen Pembimbing



Drs. Supriyadi/MM

NIK : 143010

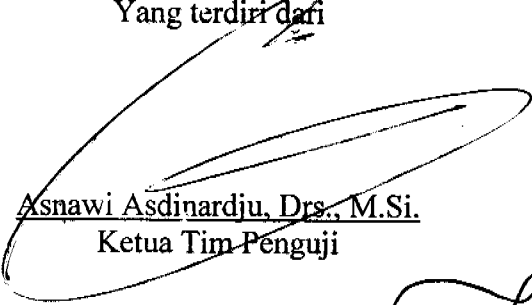
Tanggal , 2 September 2006

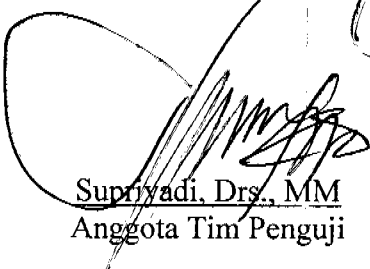
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Empiris pada kartu telepon seluler Simpati di kota Yogyakarta)


Diajukan oleh

NURAINI ARIFAH
20020410177

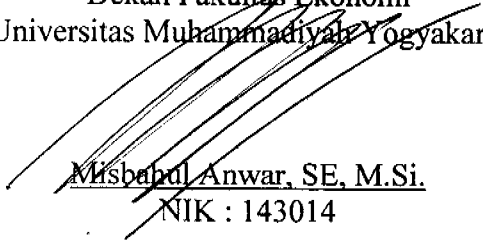
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal : 28 September 2006
Yang terdiri dari


Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Supriyadi, Drs., MM
Anggota Tim Penguji


Tri Maryati, Dra., MM
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Misbahul Anwar, SE, M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, September 2006

Nuraini Arifah

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian secara parsial maupun simultan menunjukkan kinerja dimensi produk dan pelayanan yang diukur dengan harga, kejelasan suara, luas jaringan, fasilitas tambahan kartu, dan layanan pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen kartu telepon seluler Simpati di kota Yogyakarta.

Kata kunci : Hubungan kinerja dimensi produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen kartu telepon seluler Simpati Di kota Yogyakarta

ABSTRACT

The aim of these research is to examine the performance of product and services attribute to customer satisfaction. The result of the examination by partial and also simultan measured with the price, purity voices, broad network, facility extra card and customer services. sgnificant effect on satisfaction or consumer or selluler card of Simpati in Yogyakarta city.

Key word : *Relation between the performance produci and services attribute ti consumer satisfaction or selluler card of Simpati in Yogyakarta city.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWt, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi empiris pada kartu telepon seluler Simpati di Kota Yogyakarta)". Adapun penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat penulis selesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Hasnah Rimiati, Msi., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Supriyadi, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Lela Hinasah, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang berguna.

Penulis berharap semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis memanjatkan do'a semoga kita semua senantiasa dilimpahkan rahmat dan ridho-nya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, September 2006

Penulis

Nuraini Arifah

DAFTAR ISI

HALAMAM JUDUL.....	i
HALAMAN PRSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Pengertian Produk.....	5
2. Pengertian Pelayanan.....	8
3. Perilaku Konsumen.....	9
4. Kepuasan Konsumen.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
C. Hipotesis.....	20

D. Model Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22.
A. Subyek Penelitian.....	22
B. Jenis data.....	22
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Uji Kualitas Intsrumen.....	25
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
B. Uji Instrumen Kualitas Data.....	37
C. Hasil Penelitian.....	40
D. Pembahasan.....	44
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KATERBATASAN PENELITIAN.....	46
A. Simpulan.....	46
B. Saran.....	46
C. Keterbatasan Penelitian.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi.....	36
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
4.5 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Validitas Penghasilan.....	38
4.6 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	39
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
4.8 Hasil Regresi Linear Berganda.....	41
4.9 Hasil F-hitung.....	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian.....	21
---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	50
Lampiran 2 : Profil Responden.....	54
Lampiran 3 : Tabulasi Skor Hasil Kuesioner.....	60
Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas.....	65
Lampiran 5 : Regresi Linier Berganda.....	71