

KEPUASAN PELANGGAN E-MONEY PADA KARYAWAN

PT. TOA GALVA INDUSTRIES

SKRIPSI



Nama : Findi Aprillia

NIM : 43115310023

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

KEPUASAN PELANGGAN E-MONEY PADA KARYAWAN

PT. TOA GALVA INDUSTRIES

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Findi Aprillia

Nim : 43115310023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Findi Aprillia

NIM : 43115310023

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Desember 2019



Findi Aprillia

43115310023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Findi Aprillia
NIM : 43115310023
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan E-Money Pada Karyawan PT. TOA Galva Industries
Tanggal Lulus Ujian : 29 Januari 2020

Disahkan Oleh :

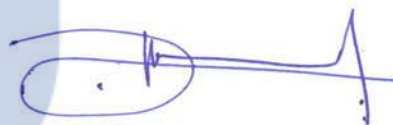
Pembimbing



Dr. Parwoto, ST., MM.

Tanggal : 8 Februari 2020

Ketua Penguji



Dra. Yanti Murni, MM.

Tanggal : 8 Februari 2020

U N I V E R S I T A S

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal : 10 Februari 2020

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal : 10 Februari 2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan E-Money pada karyawan PT. TOA Galva Industries. Populasi dalam penelitian ini adalah 950 orang karyawan PT. TOA Galva Industries. Sampel yang dipergunakan sebanyak 100 orang karyawan, dihitung berdasarkan rumus Slovin. Metode penarikan sampel menggunakan convenience sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan SPSS 21. Penelitian ini membuktikan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan..

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

ABSTRACT

The study aim to analyze E-Money costumer satisfaction of PT. TOA Galva Industries employee. Population in this research is 950 employees of PT. TOA Galva Industries. The sample used is 100 employees, calculated based on Slovin formula. The sampling method uses convenience sampling. The methods of data collection using survey method, with the instrument is a questionnaire. The data analysis method using SPSS 21. This study provides that brand image has a positive and significant effect on costumer satisfaction. Product quality has a positive and no significant effect on costumer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on costumer satisfaction.

Keywords : Brand Image, Product Quality, Service Quality, Costumer Satisfaction.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Kepuasan Pelanggan E-Money pada Karyawan PT. TOA Galva Industries”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti daripihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama pada :

Bapak Dr. Parwoto, ST., MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

4. Bapak/Ibu Dosen Penguji, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabarandan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Seluruh PT. TOA Galva Industries yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini

bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juli 2019

Findi Aprillia

DAFTAR ISI

KEPUASAN PELANGGAN E-MONEY PADA KARYAWAN PT TOA. GALVA INDUSTRIES.....		i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....		ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI		iii
ABSTRAK		iv
ABSTRACT.....		v
KATA PENGANTAR.....		vi
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR.....		xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....		xv
BAB I PENDAHULUAN		
A. Latar Belakang.....		1
B. Rumusan Masalah.....		7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian		8
1. Tujuan Penelitian		8
2. Kontribusi Penelitian		8
BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS		
A. Kajian Teoritis		9
1. Pemasaran		9
2. Manajemen Pemasaran		9

3. Strategi Pemasaran.....	10
4. Kepuasan Pelanggan.....	11
5. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
6. Konsekuensi Kepuasan Pelanggan	12
7. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
8. Indikator Kepuasan Pelanggan	14
9. Citra Merek.....	15
10. Indikator Citra Merek	16
11. Kualitas Produk.....	17
12. Indikator Kualitas Produk.....	17
13. Kualitas Pelayanan.....	18
14. Indikator Kualitas Pelayanan	18
15. Penelitian Terdahulu.....	19
B. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	25
1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
C. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
B. Tempat Penelitian	30
C. Desain Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Metode Analisis	37
1. Statistik Deskriptif.....	38
2. Uji Instrumen Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
----------------------------------	----

1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
2. Karakteristik Profil Responden.....	47
B. Statistik Deskriptif.....	49
1. Citra Merek.....	50
2. Kualitas Produk.....	51
3. Kualitas Pelayanan.....	52
4. Kepuasan Pelanggan.....	53
C. Uji Kualitas Data.....	54
1. Hasil Uji Validitas.....	54
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	57
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Hasil Uji Normalitas.....	58
2. Uji Multikolinearitas.....	61
3. Uji Heteroskedastisitas.....	62
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	63
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	63
2. Hasil Uji F Anova.....	64
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
G. Hasil Uji Hipotesis.....	66
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

1. Simpulan.....	70
2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	77
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel Citra Merek.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk	33
Tabel 3.3 Definisi Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 3.5 Skala Likert.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif pada Variabel Citra Merek.....	50
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif pada Variabel Kualitas Produk	51
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	63

Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	64
Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	66



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

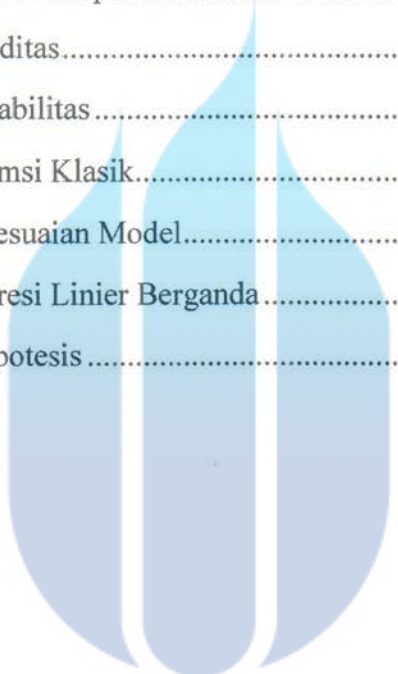
Gambar 1.1 Transaksi Uang Elektronik	2
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Peneliti (2019).....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas dengan P-Plot.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 3 : Tabel Karakteristik Responden	93
Lampiran 4 : Hasil Statistik Deskriptif	93
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas	101
Lampiran 7 : Hasil Uji Asumsi Klasik	102
Lampiran 8 : Hasil Uji Kesesuaian Model	106
Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	107
Lampiran 10 : Hasil Uji Hipotesis	107



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA