

HUBUNGAN KUALITAS DENGAN KEPUASAN PEMBACA

MEDIA ONLINE OKEZONE.COM

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen Strata 1

NAMA : BAYU PUTRA SATRIA NUGRAHA

NIM : 43108010180



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BAYU PUTRA SATRIA NUGRAHA

NIM : 43108010180

Program Studi : Manajemen S1

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

UNIVERSITAS
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatiannya
MERCU BUANA
saya ucapan terima kasih.

Jakarta, 21 Januari 2014



(Bayu Putra Satria Nugraha)

NIM : 43108010180

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bayu Putra Satria Nugraha

NIM : 43108010180

Program studi : Manajemen S1

Judul skripsi : Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pembaca Media Online

Okezone.com

Tanggal lulus ujian : 21 Januari 2014

Disahkan oleh:

Pembimbing skripsi



(Dra. Yuli Harwani, MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

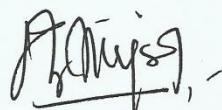
Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Wiwik Utami, MS)



(Dr. Rina Astini, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**Skripsi****Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pembaca Media Online Okezone.com****Dipersiapkan dan Disusun oleh :****BAYU PUTRA SATRIA NUGRAHA****43108010180****Telah dipertahankan di depan dewan pengaji pada tanggal 21 Januari 2014****Susunan Dewan Pengaji****Ketua Pengaji/Pembimbing Skripsi**
(Dra. Yuli Harwani, MM)**UNIVERSITAS**
Anggota Dewan Pengaji**MERCU BUANA**
(Arief Bowo Prayoga Kasmo SE, MM)**Anggota Dewan Pengaji**(Luna Haningsih SE, ME)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan serta penulisan Skripsi ini dengan judul “Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pembaca Media Online Okezone.com” sehingga penulis dapat menyelesaiannya dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan bagi penulis dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi & Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam kesempatan ini penulis banyak mendapat saran dan kritik dari berbagai pihak selama penulis kuliah hingga skripsi ini dibuat. Penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Dr. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
- 2) Ibu Dr. Wiwik Utami SE, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- 3) Ibu Rina Astini, SE, MM sebagai Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mercu Buana dan jajarannya.
- 4) Ibu Dra. Yuli Harwani, MM selaku Dosen Pembimbing
- 5) Dosen-dosen S1 Manajemen, terima kasih Bapak Ibu.
- 6) Orang tua saya Ipik Asmasoebrata(alm) dan Mirna Lelie Herani yang telah melahirkan, membesarkan, memberikan cinta dan kasih sayangnya serta menyekolahkan saya selama ini.
- 7) H. M.A.S Alex Asmasoebrata, kakak yang selalu mendukung saya.

- 8) Michelle Angsari & suami.
- 9) Seluruh kakak-kakak saya Dadang,Neneng,Ferry,Shirley,Handy,Michael.
- 10) Seluruh teman-temanku angkatan 2008
- 11) Ferani Rasyid, terima kasih telah membantu selama ini terima kasih atas dukungannya.

Penulis memohon maaf apabila ada pihak-pihak yang tidak disebutkan di atas. Penulis berharap skripsi ini bisa menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang membacanya dan penulis menyadari masih banyak kekurangan dari skripsi ini. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi dapat bermanfaat dan berguna bagi nusa dan bangsa.



Jakarta, 21 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xii
LAMPIRAN.....	xiv

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang.....	1
	1.2. Rumusan Masalah.....	6
	1.3. Tujuan Penelitian.....	6
	1.4. Manfaat Penelitian.....	7
UNIVERSITAS MERCU BUANA		
BAB II	LANDASAN TEORI	
	2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
	2.2. Bauran Pemasaran.....	10
	2.3. Bauran Produk.....	13
	2.4. Pengertian Kualitas.....	16
	2.4.1 Dimensi Kualitas.....	17
	2.5. Pengertian Kepuasan Pembaca (konsumen).....	19
	2.6. Pengertian Internet.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian.....	22
3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	22
3.1.2. Logo&Struktur Perusahaan.....	24
3.1.3. Visi&Misi Perusahaan.....	25
3.1.4. Deskripsi Jabatan.....	26
3.2. Desain Penelitian.....	28
3.3. Hipotesis.....	28
3.4. Variabel & Skala Pengukuran.....	29
3.4.1. Definisi Operasional.....	29
3.4.2. Pengukuran Variabel.....	31
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6. Jenis Data.....	32
3.7. Populasi & Sampel.....	33
3.8. Metode Analisis Data.....	34
3.8.1. Uji Validitas.....	34
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.8.3. Analisa Korelasi Sederhana.....	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden.....	37
4.2. Analisis indikator kualitas terhadap kepuasan Pembaca.....	38
4.3. Uji Validitas.....	55
4.4. Uji Reliabilitas.....	57
4.5. Analisa Korelasi Spearman.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	62

Daftar Pustaka.....	63
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2. Variabel Kualitas	29
Tabel 3.3. Variabel Kepuasan Pembaca.....	30
Tabel 4.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.1.2. Tingkat Usia Responden.....	39
Tabel 4.1.3. Tingkat Pendidikan Responden.....	40
Tabel 4.1.4. Pekerjaan Responden.....	41
Tabel 4.1.5. Pendapatan Responden.....	42
Tabel 4.2.1. Sikap Terhadap Desain Okezone.....	43
Tabel 4.2.2. Sikap Terhadap Akses Okezone di Media Sosial.....	44
Tabel 4.2.3. Sikap Terhadap Keakuratan Berita Okezone.....	45
Tabel 4.2.4. Sikap Terhadap Update Berita Okezone.....	46
Tabel 4.2.5. Sikap Terhadap Citra Okezone.....	47
Tabel 4.2.6. Indikator Kualitas.....	48
Tabel 4.2.7. Sikap Kepuasan Terhadap Konten Berita.....	49
Tabel 4.2.8. Sikap Lebih Memilih Okezone.....	50
Tabel 4.2.9. Sikap Terhadap Okezone Sangat Membantu.....	51
Tabel 4.2.10. Sikap Merekendasikan Okezone Kepada Kerabat.....	52
Tabel 4.2.11. Sikap Terhadap Berita Okezone Memenuhi Harapan.....	53
Tabel 4.2.12. Indikator Kepuasan Pembaca.....	54
Tabel 4.3.1. Uji Validitas.....	55
Tabel 4.4.1. Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.5.1. Korelasi Spearman.....	59

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1.2. Logo Perusahaan.....	24
Gambar 3.1.3. Struktur MNC.....	25
Gambar 3.1. Struktur PT Okezone Indonesia.....	26



ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang bagaimana hubungan antara kualitas dengan kepuasan pembaca media online okezone.com. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarluaskan kuesioner kepada para konsumen yang pernah mengetahui atau membaca okezone.com. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian korelasional, karena penelitian ini untuk mengetahui keeratan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam hal ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kualitas dengan kepuasan pembaca.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan pembaca. Untuk penelitian lebih lanjut disarankan untuk memperluas ruang lingkup.



Kata kunci : Kualitas dan Kepuasan Pembaca.

ABSTRACT

This essay discuss about how the relationship between quality and reader satisfaction of the online media okezone.com. The whole data collected by survey with spread the questionnaire to all reader who ever used or read okezone.com. The research method using correlational research because this is for knowing closest relation between one variable to another variable. In this case use for knew the closest relation between quality and reader satisfaction.

The result of hypothesis show us a relation that sygnificant between quality and reader satisfaction. For further research could suggested to extend the scope.

Keywords : Quality and Reader Satisfaction



