

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PROGRAM SABOTASE I-RADIO**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : Fakhri

NIM : 43110120166



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PROGRAM SABOTASE I-RADIO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Fakhri

NIM : 43110120166



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fakhri
NIM : 43110120166
Program Studi : Manajemen Strata – 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Desember 2012



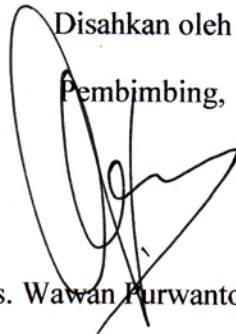
Fakhri
NIM : 43110120166

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fakhri
NIM : 43110120166
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Program Sabotase I-Radio
Tanggal Ujian : 7 Maret 2013

Disahkan oleh

Pembimbing,



(Drs. Wawan Purwanto, MM)

Tanggal : 24 Maret 2013

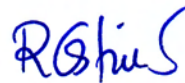
Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak, M.S.)

Tanggal : 24 Maret 2013

Ketua Program Studi Manajemen S-1



(Dr. Rina Astini SE. MM.)

Tanggal : 24 Maret 2013

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI


PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PROGRAM
SABOTASE I-RADIO

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Fakhri
(43110120166)

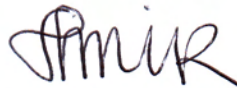
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 07 Maret 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



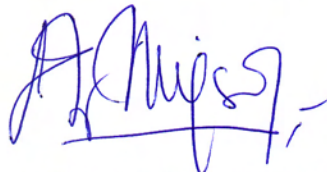
(Drs. Wawan Purwanto, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Sahibul Munir, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Luna Haningsih, SE, ME)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Program Sabotase *I-Radio*” yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Universitas Mercu Buana, dan untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyelesaian skripsi ini memang memerlukan ketekunan dan kesabarannya dan dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunan tidak terlepas dari berbagai hambatan dan kesulitan. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis pun menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih belum sempurna. Karena kesempurnaan itu hanyalah milik Allah SWT. Untuk itu penulis menyampaikan maaf dan akan terus meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak yang selama ini telah meluangkan waktu dan tenaganya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, M.M. selaku Rektor Universitas Mercubuana Jakarta periode tahun 2010 – 2014.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Rina Astini SE. MM. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, MM. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan pengarahan baik secara materi maupun secara teknis, serta memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Pimpinan seluruh staff serta para dosen yang telah membantu pelaksanaan kegiatan perkuliahan dan administrasi.
6. Untuk Istriku Eva Purnamasari yang sedang mengandung anak kami yang pertama serta keluarga besar yang telah memberikan semangat, dorongan, kasih sayang dan juga doa yang tak ternilai harganya.
7. Untuk teman-teman sekaligus sahabat terbaik seangkatan, seperjuangan, sepenanggungan dan se penderitaan tahun 2011 yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini ; Ibuda Tercinta Rosmanidar, Hanif Mubarak, Sandra Lystiani, Nino Budianto, Ferguson Smyth, T Meldi Kesuma SE, Nunuk Andriani, Yuliana Purba, dll.

8. Untuk semua pihak yang belum disebutkan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan maaf dan terima kasih banyak.

Jakarta 14 Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Pemasaran	5
2.2 Variabel Pemasaran	7
2.3 Definisi Manajemen Pemasaran	8
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2.5 Produk Jasa.....	14

2.6	Karakteristik Produk Jasa	15
2.7	Teori Motivasi	17
2.8	Pengaruh Kepuasan Konsumen (Pendengar) Terhadap Loyalitas	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Objek Penelitian	22
3.1.1.	Sejarah Singkat I Radio.....	22
3.1.2.	Tentang Program Sabotase I-Radio	25
3.2	Desain Penelitian	25
3.3	Hipotesis Penelitian	26
3.4.	Desain Penelitian	27
3.4.1.	Variabel Penelitian	27
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.5	Metode Analisis Data	31
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7	Jenis Data.....	32
3.8	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.9	Metode Analisis Data	33
3.10	Pengujian Hipotesis	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Karakteristik responden.....	39
4.2	Analisis Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen	41
4.3	Analisis Hasil Kuesioner Tentang Loyalitas	43

4.4 Uji Validitas dan Realibilitas.....	44
4.5 Analisis Regresi.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53

DAFTAR PUSAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1	Indikator Variabel Kepuasan Pendengar Program Sabotase I Radio	28
Tabel 3.4.2	Indikator Variabel Loyalitas merek	30
Tabel 4.1.1	Data Populasi Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.1.2	Data Populasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.2.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Indikator Kepuasan (satuan : orang).....	41
Tabel 4.2.2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Indikator Kepuasan (satuan : %)	42
Tabel 4.3.1	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Indikator Loyalitas (satuan : Orang).....	43
Tabel 4.3.2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Indikator Loyalitas (satuan : %)	43
Tabel 4.4.1	Case Processing Summary	44
Tabel 4.4.2	Reliability Statistics	45
Tabel 4.4.3	Item-Total Statistics	45
Tabel 4.4.4	Case Processing Summary	46
Tabel 4.4.5	Reliability Statistics	46
Tabel 4.4.6	Item-Total Statistics	47
Tabel 4.5.1	Variables Entered/Removedb	48
Tabel 4.5.2	Model Summary.....	48
Tabel 4.5.3	Coefficients	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.5	Kurva Distribusi t.....	50
------------	-------------------------	----