

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL BLACKBERRY
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SERVICE CENTER
BLACKBERRY PACIFIC PLACE JAKARTA**

SKRIPSI

NAMA : RIEKE SASSTRINA

NIM : 43109120051



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL BLACKBERRY
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SERVICE CENTER
BLACKBERRY PACIFIC PLACE JAKARTA**

SKRIPSI

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

NAMA : RIEKE SASTRINA

NIM : 43109120051



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Rieke Sastrina**

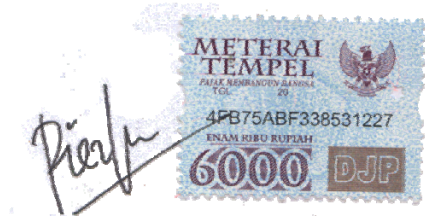
NIM : **43109120051**

Program Studi : Manajemen

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, Maret 2013



(RIEKE SASTRINA)

NIM : 43109120051

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RIEKE SASTRINA
NIM : 43109120051
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA
JUAL BLACKBERRY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SERVICE CENTER
BLACKBERRY PACIFIC PLACE JAKARTA**
Tanggal Lulus Ujian : 19 Maret 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Zulfitri, M.Si, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen-S1



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



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PURNA JUAL BLACKBERRY
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI SERVICE CENTER
BLACKBERRY PACIFIC PLACE JAKARTA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

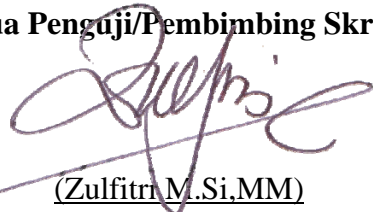
Rieke Sastrina

43109120051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19 Maret 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



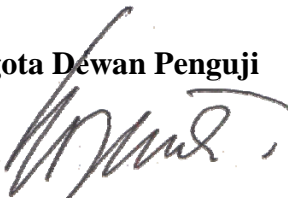
(Zulfitri M. Si, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(Dra. Evawati Khumaedi, M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas karunia dan rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Sekolah Sarjana (S1) Program studi Ilmu Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta

Selama menyelesaikan skripsi ini maupun selama mengikuti program studi banyak pihak yang turut memberikan bantuan baik secara moril maupun material. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Ibu Dr.Wiwik Utami,Ak,MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Anggota Dewan Penguji Sekaligus Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Zulfitri,M.Si,MM, selaku Anggota Dewan penguji sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan kritik membangun dan menyempurnakan penulis skripsi ini.
4. Ibu Dra.Evawati Khumaedi, M.Si selaku Anggota Dewan Penguji yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh staff dan pegawai Service Center Blackberry di Pacific Place yang telah banyak memberi bantuan sampai selesainya penulisan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman angkatan kelas karyawan kampus Menteng terima kasih atas segala perhatian , dukungan dan doa restunya.
7. Secara khusus penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh keluargaku tercinta, Mama, Bunda , Om yung, kakakku dan juga

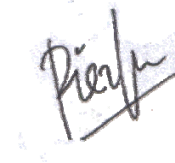
adik2ku. Terutama penulis persembahkan skripsi ini untuk ayahanda (alm. Rainier).

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun turut membantu kelancaran studi penulis hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan, baik dalam penyajian, materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan skripsi ini.

Jakarta, 08 Februari 2013

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rieke Sastrina', is written over a faint, light-colored rectangular stamp or watermark.

RIEKE SASTRINA

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	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2. Konsep Purna Jual.....	11
2.1.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	13

2.2.	Kerangka Pemikiran	20
2.3.	Perumusan Hipotesis	21
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1.	Rancangan Penelitian	24
3.2.	Identifikasi Variabel.....	24
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.	Variabel dan Pengukuran	26
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.6.	Metode Pengambilan Sampel.....	30
3.7.	Uji Instrumen Penelitian	31
	3.7.1 Uji Reliabilitas	31
	3.7.2 Uji Validitas	32
	3.7.3 Uji Normalitas.....	32
3.8.	Metode Analisis Data.....	32
3.9.	Uji Hipotesis	34
	3.9.1 Uji F	34
	3.9.2 Uji t Test.....	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1.	Statistik Deskriptif	35
4.2.	Karakteristik Responden	36
4.3.	Uji Analisa Data.....	39
	4.3.1 Uji Validitas	39
	4.3.2 Uji Reliabilitas	45
	4.3.3 Uji Normalitas.....	52
4.4	Regresi Linier.....	57
	4.4.1 Hubungan antara <i>Tangibles</i> (X ₁) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	57
	4.4.2 Hubungan antara <i>Reliability</i> (X ₂) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	60

4.4.3	Hubungan antara <i>Responsiveness</i> (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	62
4.4.4	Hubungan antara <i>Assurance</i> (X_4) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	65
4.4.5	Hubungan antara <i>Emphaty</i> (X_5) dengan Kepuasan Pelanggan.....	68
4.4.6	Hubungan <i>Tangible</i> (X_1) <i>Reliability</i> (X_2), (X_3), <i>Assurance</i> (X_4) dan <i>Emphaty</i> (X_5) bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.5	Hubungan Parsial	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1.	Kesimpulan	76
5.2.	Saran	77
	DAFTAR PUSTAKA	78
	DAFTAR LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Identifikasi, Definisi, dan Indikator Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kunjungan	38
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Media Pengenalan BlackBerry Service Center.....	38
Tabel 4.6.	Uji Validitas <i>Tangibles</i>	40
Tabel 4.7.	Uji Validitas <i>Reliability</i>	41
Tabel 4.8.	Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	42
Tabel 4.9.	Uji Validitas <i>Assurance</i>	43
Tabel 4.10.	Uji Validitas <i>Emphaty</i>	44
Tabel 4.11.	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.12.	Uji Reliabilitas <i>Tangibles</i>	46
Tabel 4.13.	Uji Reliabilitas <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.14.	Uji Reliabilitas <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.15.	Uji Reliabilitas <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.16.	Uji Reliabilitas <i>Emphaty</i>	50
Tabel 4.17.	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.18.	Uji Reliabilitas Instrumen KualitasLayanan	52
Tabel 4.19.	Uji Normalitas <i>Tangibles</i>	53
Tabel 4.20.	Uji Normalitas <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.21.	Uji Normalitas <i>Responsiveness</i>	54
Tabel 4.22.	Uji Normalitas <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.23.	Uji Normalitas <i>Emphaty</i>	56
Tabel 4.24.	Uji Normalitas <i>Tangibles,Reliability, Responsiveness,</i> <i>Assurance, danEmphaty</i>	57
Tabel 4.25.	Hasil Koefisien Determinasi variable <i>tangibles</i> terhadap Kepuasan pelanggan.....	57

Tabel 4.26.	Hasil uji f dan uji t variable <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.27.	Hasil Koefisien Determinasi variable <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan pelanggan.....	60
Tabel 4.28.	Hasil uji f dan uji t variable <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.29.	Hasil Koefisien Determinasi variable <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4.30.	Hasil uji f dan uji t variable <i>Responsiveness</i> dengan terhadap Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.31.	Hasil Koefisien Determinasi variable <i>Assurances</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.32.	Hasil uji f dan uji t variable <i>Assurances</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.33.	Hasil Koefisien Determinasi variable <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.34.	Hasil uji f dan uji t variable <i>Emphaty</i> terhadap KepuasanPelanggan	69
Tabel 4.35.	Hasil Koefisien Determinasi variable <i>Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.36.	Hasil uji f (Simultan) variable <i>variable Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.37.	Hasil uji t(Parsial) variable <i>Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	15
Gambar 2. 2.	Dimensi Tingkatan Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 2. 3.	Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	80
Lampiran 2.	Tabel nilai t	81
Lampiran 3.	Tabel nilai f	82
Lampiran 4.	Tabel r moment product	84
Lampiran 5.	Pertanyaan Kuisisioner	84
Lampiran 6.	Hasil Kuesioner	89