

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO)
PADA PERUMAHAN PONDOK BAHAR PERMAI**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

NAMA : INDRA SUBEKTI

NIM : 43109010043



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

**PENGARUH KUALITAS PELAYAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) PADA PERUMAHAN
PONDOK BAHAR PERMAI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Indra Subekti

NIM : 43109010043



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Subekti
NIM : 43109010043
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 mendapatkan sanksi pembatalan skripsi ini apabila saya terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Agustus 2013



(Indra Subekti)
NIM : 43109010043

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indra Subekti
NIM : 43109010043
Program Studi : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap
Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) pada Perumahan
Pondok Bahar Permai
Tanggal Lulus Ujian : 27 Agustus 2013

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Dr. Cecep Winata, M.Si.)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen–S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak., CA)



(Dr. Rina Astini, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan PT
PLN (Persero) pada Perumahan Pondok Bahar Permai

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Indra Subekti

43109010043

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Agustus 2013

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Dr. Cecep Winata, M.Si)

Anggota Dewan Penguji



(Tri Wahyono, SE., MM)

Anggota Dewan Penguji



(Luna Haningsih, SE., ME)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) pada Perumahan Pondok Bahar Permai”.

Penyusunan skripsi ini penulis laksanakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan tugas akhir program strata satu dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan tuntunan Allah SWT dan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

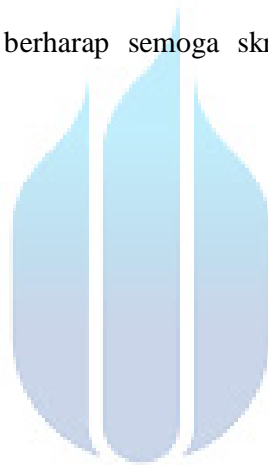
1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ilmu Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Cecep Winata, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dan sangat membantu dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Papah dan Mamah tercinta, Papah Ino Sutrisno dan Mamah Tusinem yang selalu memberikan yang terbaik, doa yang tak pernah berhenti, bimbingan, nasihat, kasih sayang yang tak ternilai, ilmu dan segalanya yang telah diberikan.
7. Adikku tercinta, Risma Dwi Amalia yang selalu memberikan warna dikehidupan penulis, selalu mengiringi dalam doa dan kasih sayang.
8. Pacarku tersayang Dewi Puspita Rini yang selalu setia menemani, selalu menyemangati, selalu sabar, memberikan perhatian yang luar biasa, kasih sayang dan doa untuk selama ini.
9. Teman-teman Manajemen angkatan 2009, 18+, Kemal Fariz, Ardi Boyor, Relfin, Seprol, Haykal, Irul, Guntar, Ikbal, Andrianto Jenglot, Helmi, Rahman Gembel, Tompel, Danang, Ivan, Arek Ary, Bang Billy, Bang Enco, Bang Anduk, Bang Jupe, om Ajis dan tante Ajis untuk dukungan, bantuan, keceriaan yang kalian berikan.
10. Team Gembel, Empeh, Riski, Arum, Dewi, Tetty, Meta dan Begenk untuk dukungan dan motivasinya.
11. Teman-teman Mama Ara FC, Ardi, Eggy, Deden, Pian, Andre, David, Bang Sigit, Ari, dan Okky untuk keceriaan, dukungan dan motivasinya.
12. Abang Gembul (Febriansyah) dan Koswara atas bantuannya dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.

13. Seluruh pihak yang telah membantu. Namun tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas doa dan motivasinya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi sempurnanya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.



Jakarta, 28 Agustus 2013
Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Indra Subekti

DAFTAR ISI

LEMBAR SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.2 Manajemen Pemasaran.....	6
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	6
2.2.2 Bauran Pemasaran.....	7
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10

2.4	Merek.....	12
2.4.1	Pengertian Merek.....	12
2.4.2	Citra Merek.....	15
2.4.3	Membangun Citra Merek.....	16
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.5.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6	Penelitian Terdahulu.....	20

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian.....	22
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	22
3.1.2	Sejarah PT PLN (Persero).....	22
3.1.3	Tujuan PT PLN (Persero).....	24
3.2	Desain Penelitian.....	25
3.3	Hipotesis.....	25
3.4	Skala Pengukuran Variabel.....	26
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7	Sumber Data.....	29
3.8	Populasidan Sample.....	30
3.9	Metode Analisis Data.....	31
3.9.1	AnalisisRegresi Linier Berganda.....	31

3.9.2	Teknik Analisis Data.....	31
3.9.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.9.4	Uji Hipotesis.....	35

BAB IV. ANALISIS HASIL PENELITIAN

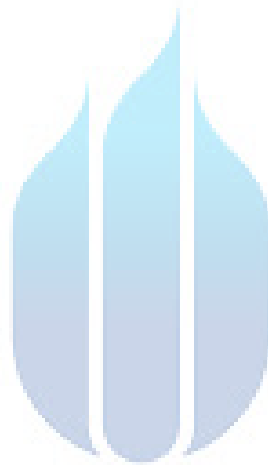
4.1	Karakteristik Responden.....	37
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2	Uji Validitas.....	39
4.3	Uji Reliabilitas.....	41
4.4	Statistik Deskriptif.....	42
4.5	Uji Normalitas.....	43
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	44
4.6.1	Uji Multikolinearitas.....	44
4.6.2	Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.7	Uji Hipotesis.....	46
4.7.1	Uji F (Uji Simultan).....	46
4.7.2	Uji T (Uji Parsial).....	47
4.8	Uji Koefisien Determinasi.....	48
4.9	Uji Regresi Linier Berganda.....	49
4.10	Pembahasan.....	50

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA	54
-----------------------	----

LAMPIRAN	58
-----------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	37
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Citra Merek.....	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	47
Tabel 4.11	Hasil Uji T (Uji Parsial).....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49

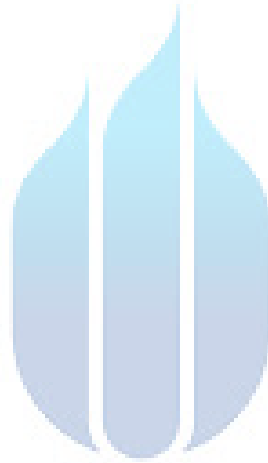
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	25
Gambar 4.1	Heteroskedastisitas.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	61
Lampiran 3	Hasil Olahan Data.....	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA