

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMASANGAN  
IKLAN DI CIBUBUR.COM**

**SKRIPSI**

**Nama : Budhi Rachmanto**

**NIM : 43109010173**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMASANGAN  
IKLAN DI CIBUBUR.COM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen - Strata 1**

**Nama : Budhi Rachmanto**

**NIM : 43109010173**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Budhi Rachmanto

Nim : 43109010173

Program Studi : Manajemen S-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)

# MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 22 Agustus 2013



**Budhi Rachmanto**  
43109010173

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Budhi Rachmanto  
NIM : 43109010173  
Program Studi : Manajemen S-1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen  
Terhadap Keputusan Pemasangan Iklan di Cibubur.com  
Tanggal Lulus Ujian : 10 September 2011

Disahkan Oleh:

**Pembimbing Skripsi**



(M.Rizki.,BBA.,MBA)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**Dekan**

**Ketua Program Studi Manajemen S1**



(Dr. Wiwik Utami.,Ak.,CA)



( Dr. Rina Astini.,S.E.,MM)

# LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMASANGAN IKLAN DI CIBUBUR.COM

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Budhi Rachmanto**

**43109010173**


Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 September 2013

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

  
(M. Rizki, BBA, MBA)

**Anggota Dewan Penguji**

  
(Dr. Anik Herminingsih, M.SE)

**Anggota Dewan Penguji**

  
( Dra.Aty Herawati, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT serta Nabi MUHAMMAD saw yang memberikan karunia dan rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMASANGAN IKLAN DI CIBUBUR.COM”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho., MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Wiwik Utami., Ak., CA., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. IbuDr. Rina Astini S.E.,MM.Selaku kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak M.Rizki.,BBA.,MBA.Selaku dosen pembimbing skripsi, yang telah bersabar untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian penelitian ini
5. Kepada kedua Orang Tua penulis Bapak Rojimin dan Ibu Sutami yang selalu memberikan kasih sayang dan doa dan memberikan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini.
6. Kedua Kakak penulis Eka Misdiani,A.Md. dan dr. Dian Ardiansyah Lubis atas bantuan dan semangat yang diberikan.
7. Keluarga besar alm. Bapak Ir. Toto Susanto dan Ibu Soetarwati yang telah memberikan motivasinya.

8. Kepada Ir. Pratomoputro MBA, M.Sc. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan Cibubur.com.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah menyampaikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Mercu Buana
10. Seluruh mahasiswa angkatan 2009 Manajemen S1 yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Maka untuk itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang dapat membangun, semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang sangat terbaik atas semua yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembacanya.



Jakarta, 22 Agustus 2013

**Budhi Rachmanto**  
**43109010173**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL... ..	ii
HALAMAN PERNYATAAN SENDIRI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> <b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Manajemaen Pemasaran .....	10
2.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12



2.3.2 Konsep Pelayanan .....	14
2.3.3 Manfaat Kompetensi .....	14
2.4 Pemasaran Jasa .....	15
2.4.1 Pengertian Pemasaran Jasa .....	15
2.4.2 Karakteristik Unik Jasa .....	16
2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	18
2.4.4 Klasifikasi Jasa .....	19
2.5 Kepuasan Pelanggan .....	20
2.5.1 Dimensi Kepuasan Konsumen .....	24
2.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	25
2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan ..	26
2.6 Keputusan Pelanggan .....	28
2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	28
2.6.2 Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	29
2.6.3 Proses Keputusan Pembelian .....	33
2.6.4 Tahap Proses Pengambilan Keputusan .....	34
2.7 Penelitian Terdahulu .....	39
2.8 Kerangka Teoritis .....	41
<b>BAB III</b> <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	42
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	42
3.1.1 Obyek Penelitian .....	42
3.1.2 Sejarah Cibubur.com .....	42
3.1.3 Visi Cibubur.com .....	45
3.1.4 Misi Cibubur.com.....	45

3.1.5 Struktur Organisasi Cibubur.com .....	45
3.2 Desain Penelitian .....	46
3.3 Hipotesis Penelitian .....	46
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran .....	47
3.4.1 Variabel Penelitian .....	47
3.4.2 Skala Pengukuran .....	47
3.5 Definisi Operasional Variabel .....	47
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	51
3.7 Jenis Data .....	52
3.7.1 Data Primer .....	52
3.7.2 Data Sekunder .....	52
3.8 Populasi dan Sampel .....	52
3.9 Uji Validitas.....	54
3.10 Uji Reliabilitas.....	54
3.11 Uji Normalitas .....	55
3.12 Uji Regresi Linier Berganda .....	55
3.13 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.14 Uji Hipotesis .....	57
<b>BAB IV Analisis Data .....</b>	<b>61</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	61
4.1.1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	61
4.1.2 Responden Menurut Umur (Usia) .....	62
4.1.3 Responden Menurut Lama Pemakaian iklan .....	63
4.2 Tanggapan Responden Terhadap kualitas pelayanan .....	64
4.3 Tanggapan Responden Terhadap kepuasan pelanggan .....	72

4.4	Tanggapan Responden Terhadap keputusan pembelian	78
4.5	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	86
4.5.1	Uji Validitas .....	87
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	89
4.6	Uji Normalitas .....	91
4.7	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	92
4.8	Pengujian Hipotesis .....	93
4.8.1	Hipotesis Uji F( Bersama-sama) .....	93
4.8.2	Hipotesis Uji T (test/ Parsial) .....	94
BAB V	Kesimpulan Dan Saran .....	98
5.1	Kesimpulan .....	98
5.2	Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA	.....	100

## DAFTAR TABEL

<b>No</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Tabel</b>		
2.1	Penelitian Terdahulu .....	39
3.1	Bagan Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
3.2	Bagan Operasional Variabel Kepuasan Konsumen.....	49
3.3	Bagan Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	50
3.4	Skala pengukuran .....	51
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Umur .....	62
4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Pemakaian .....	63
4.4	Semua menu dan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dapat dilihat dan diakses di website dan katalog Cibubur.com	64
4.5	Fitur dalam website & katalog Cibubur.com simpel tetapi dapat mewakili semua menu dan informasi yang diberikan Cibubur.com.	65
4.6	Ketepatan untuk jadwal penayangan iklan dalam web dan katalog tepat pada waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. ..	65
4.7	Web dengan tampilan yang sederhana mempermudah dan mempercepat dalam mengakses web Cibubur.com. ....	66
4.8	Pelanggan mendapatkan penjelasan secara terperinci informasi yang diberikan oleh karyawan Cibubur.com. ....	66
4.9	Adanya daya tanggap yang diberikan karyawan Cibubur.com untuk dapat mengatasi keluhan yang diterima dari pelanggan .....	67
4.10	Karyawan Cibubur.com mampu melakukan perhatian khusus kepada setiap pelanggan .....	67
4.11	Karyawan di Cibubur.com memprioritaskan tugas tanpa melihat besar atau kecil perusahaan pelanggan tersebut .....	68
4.12	Para karyawan Cibubur.com melayani dengan ramah dan penuh seyuman kepada pelanggan .....	69
4.13	Karyawan Cibubur.com melayani kami untuk mengatasi keluhan yang terjadi kapan saja dibutuhkan .....	69

4.14	Analisis Jawaban Atau Tanggapan Mengenai Kualitas Pelayanan Cibubur.com. ....	70
4.15	Pelanggan tertarik bila sedang melihat website dan majalah Cibubur.com karena mempunyai tampilan yang menarik dan elegan	72
4.16	Desain web Cibubur.com sederhana dan minimalis, sehingga gambar dan aplikasi yang lain dapat ditampilkan dengan cepat tanpa menunggu lama .....	73
4.17	Karyawan dengan sangat baik melayani dengan ramah serta penuh perhatian kepada pelanggan. ....	73
4.18	Para pelanggan dapat memahami dengan jelas informasi apa saja yang disampaikan dan dijelaskan oleh para karyawan .....	74
4.19	Harga kolom iklan yang ditawarkan sangat terjangkau oleh pengusaha menengah kebawah .....	74
4.20	Harga serta pelayanan yang menarik membuat pelanggan melanjutkan berlangganan berkelanjutan.....	75
4.21	Syarat dan ketentuan dalam memasang iklan tidak rumit dan sangat mendukung pelanggan .....	75
4.22	Pelanggan dengan mudah mendapatkan cara memasang iklan di Cibubur.com .....	76
4.23	Analisis Tanggapan mengenai kepuasan pelanggan Cibubur.com	77
4.24	Terdapat kebutuhan untuk memasarkan perusahaan kami dengan begitu kami memasang iklan di Cibubur.com .....	78
4.25	Informasi yang diberikan dan yang didapat oleh pelanggan dapat menimbulkan keingintahuan pelanggan terhadap Cibubur.com .....	79
4.26	Anda diberikan informasi yang benar tentang yang terjadi di perusahaan Cibubur.com .....	80
4.27	Informasi yang didapat pelanggan tidak hanya yang diberikan akan tetapi juga diperoleh dari pelanggan yang sudah ada .....	80
4.28	Dari banyaknya perusahaan iklan yang sudah ada, Cibubur.com yang kami pilih untuk beriklan .....	81
4.29	Kami memilih Cibubur.com dikarenakan mereka memberikan pelayanan, fasilitas dan serta kemudahan untuk pelanggan .....	81
4.30	Anda sudah mempunyai keputusan untuk memilih Cibubur.com sebagai tempat untuk mengiklankan perusahaan pelanggan tersebut	82

4.31	Pelanggan telah mendapatkan data atau informasi mengenai Cibubur.com dalam keputusan memilih tempat mengiklan .....	83
4.32	Setelah melihat dan menggunakan iklan pada Cibubur.com kami merasa puas telah bergabung dengan Cibubur.com .....	83
4.33	Setelah memasang iklan di Cibubur.com, anda memberikan informasinya kepada pelanggan lain tentang Cibubur.com .....	84
4.34	Analisis tanggapan Keputusan pemasangan iklan di Cibubur.com	85
4.35	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	87
4.36	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen ( $X_2$ ) .....	88
4.37	Uji Validitas Variabel Keputusan pemasangan Iklan (Y) .....	88
4.38	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	90
4.39	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	90
4.40	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pemasangan Iklan .....	90
4.41	Hasil Uji Normalitas .....	91
4.42	Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....	92
4.43	Hasil Uji Autokolerasi .....	94
4.44	Hasil Variables Entered/Removed .....	95
4.45	Hasil Coefficients .....	95
4.46	Hasil Coefficient Correlations .....	95
4.47	Hasil Collinearity Diagnostics <sup>a</sup> .....	96
4.48	Hasil Uji F/ Serempak / Bersama-sama .....	97
4.49	Hasil Uji t/Parsial .....	98

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Tingkat Kepuasan .....	24
Gambar 2.2 Model Proses Pengambilan Keputusan .....	34
Gambar 2.3 Model Keputusan Pembelian .....	38
Gambar 2.4 Kerangka Teoritis .....	41
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	45
Gambar 3.2 Kurva Uji F .....	58
Gambar 3.3 Kurva Uji t .....	60
Gamabr 4.1 Garfik Scatterplot .....	94
Gamabr 4.2 Garfik Hipotesis Uji F .....	97
Gambar 4.3 Garfik Hipotesis untuk variabel X1 .....	99
Gambar 4.4 Garfik Hipotesis untuk variabel X2 .....	99

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Variabel Pemberdayaan Karyawan
- Lampiran 3 Hasil Perhitungan SPSS Data Responden
- Lampiran 4 Hasil Pernyataan Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5 Hasil Pernyataan Kuesioner Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 6 Hasil Pernyataan Kuesioner Variabel Keputusan Pelanggan
- Lampiran 7 Uji Validitas
- Lampiran 8 Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Uji Regression
- Lampiran 10 Tabel r
- Lampiran 11 Tabel F
- Lampiran 12 Tabel T