

**PENGARUH LAYANAN PRAMUNIAGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ADHI PRIMA
UTAMA MOBILINDO DAAN MOGOT**

SKRIPSI

Nama: Hidayatullah

NIM: 43106010102



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2010

**PENGARUH LAYANAN PRAMUNIAGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ADHI PRIMA
UTAMA MOBILINDO DAAN MOGOT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Management – Strata 1

Nama : Hidayatullah

NIM : 43106010102



SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hidayatullah
NIM : 43106010102
Program Studi : Manajemen S1

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.

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2010

(Hidayatullah)

NIM: 413106010102

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hidayatullah
NIM : 43106010102
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : PENGARUH LAYANAN PRAMUNIAGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT. ADHI PRIMA UTAMA MOBILINDO
Tanggal Lulus Ujian : April 2010

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

(R.M. Rasyid, SE.MM)

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi
Manajemen S1

Ketua Program Studi

(Dra. Yuli Harwani, MM)
Prayoga.K, SE, MM)

(H. Arief Bowo

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**PENGARUH LAYANAN PRAMUNIAGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. ADHI PRIMA UTAMA**

MOBILINDO DAAN MOGOT

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Hidayatullah

43106010102

Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal: 22

April 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji Pembimbing Skripsi

(Tri Wahyono, SE. MM)

MERCU BUANA

Anggota Dewan Penguji

(Wawan Purwanto, Ir., Drs., MM)

Anggota Dewan Penguji

(Sahibul Munir, Ir. SE. M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T atas segala rahmat, nikmat, dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi diajukan guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana , Jakarta.

Dalam proses ini pembuatan skripsi ini penulis telah dibantu berbagai pihak, dan untuk itu kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, terutama kepada :

1. Ibu dan Bapakku yang senantiasa memberikan doa dan harapannya padaku, takkan pernah terlupakan semua yang telah mereka berikan sehingga aku bisa seperti ini.(I LOP U Mom n Dad).
2. Kepada kakakku tersayang M. Soleh K.S dan Susilawati, Neneng Sukesih dan Oman, M.Suryani KS. SE yang selalu mendukung dalam doa dan berbagai rasa suka maupun duka yang berkorban dalam penyelesaian studi ini. Serta keponakanku yang lucu dan menjengkelkan mudah-mudahan kelak bisa membuat orang tua kalian bangga yaitu Yulianengsih, Fikri Alfarizy, Septi Ratnanengsih, M. Yardan Yasser.
3. Kepada Ibu. Dra. Yuli Harwani, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Kepada Bpk. H. Arif Bowo Prayoga K, SE, MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1.
5. Kepada Ibu. Hesti Maheswari, SE, Msi. Selaku Pembimbing akademik yang telah membantu penulis selama kuliah.

6. Kepada Bpk. R.M. RASYID, SE. M.M Selaku Pembimbing skripsi, terima kasih sebesar-besarnya atas bimbingan yang telah engkau berikan.
7. Kepada Bpk/Ibu dosen Fakultas Ekonomi, terima kasih sebesar – besarnya atas ilmu, Pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan.
8. Kepada Staf Tata Usaha, Staf perpustakaan, BAA (Biro Administrasi Akademik) dan BAK (Biro Administrasi Keuangan) yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
9. *Special Thanks for Someone in my life* (Siti Fadilah Mustari) yang sudah membantu dalam moril dan materil dan terima kasih atas waktunya dan kesabarannya untuk selalu berada disampingku.
10. Kepada rekan seperjuangan dalam hidup ini Basyel (Iyank, Ombi, Spick, Ferry, Fitra, Denny, Q.roed, Awank, Hendrik jim, dan Crew), WARKOP THE GANK, ACD Club, sahabat di lingkungan kampusku (Eggy, Syafik, Abadi, Angga, Alfian Praditya, Ferdi, Ardianto, Fatma Saputra, Asep mansyur, Nila, Ratih, Iik, Vita, Sela, Sufi, Mala), anak – anak ekonomi manajemen S1 yang tidak bisa disebutkan satu persatu khususnya 2006 dan Q'Khan yang saling mengingatkan dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini.

Jakarta, April 2010

(Hidayatullah)

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	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan manfaat penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Dasar Pemasaran	5
2.1.1. Definisi Pemasaran	5
2.1.2. Elemen Marketing Mix Jasa	7
2.1.3. Unsur-unsur Konsep Dalam Pemasaran	10
2.2. Konsep Dasar Layanan	11
2.2.1. Kualitas Layanan	18
2.3. Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan	22

2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsume	22
2.3.2. Jenis-jenis Kepuasan Konsumen	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	28
3.1.1. Lokasi Penelitian	33
3.2. Desain Penelitian	33
3.3. Hipotesis	33
3.4. Variable dan Skala Pengukuran	34
3.5. Metode Pengumpulan Data	36
3.6. Jenis Data	36
3.7. Populasi dan Sample	37
3.8. Metode Analisis Data	38
BAB IV ANALIS DAN HASIL PEMBAHASAN	
4.1. Karakteristik Responden	40
4.1.1. Analisis Data Pribadi	41
4.2. Analisis Hasil Kuesioner Tentang Layanan Pramuniaga	44
4.3. Analisis Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen	53
4.4. Analisis Pengaruh Layanan Pramuniaga Terhadap Kepuasan Konsumen	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 63

5.2 Saran 64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

III.I Perhitungan skala Likert	34
IV.1 Karakteristik responden	41
IV.2 Analisis Layanan Pramuniaga	44
IV.3 Analisis Kepuasan Konsumen	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Responden
Lampiran 3	Regresi Linear Sederhana
Lampiran 4	Surat Keterangan dari PT. ADHI PRIMA UTAMA
MOBILINDO	
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup

