

**PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL PRODUK ALAT
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT XYZ**

SKRIPSI

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

**Nama : Mila Ayuningtyas Oktarianti
NIM : 43107120145**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL PRODUK ALAT
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT XYZ**

SKRIPSI

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

**Nama : Mila Ayuningtyas Oktarianti
NIM : 43107120145**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mila Ayuningtyas Oktarianti

NIM : 43107120145

Program Studi : Manajemen Pemasaran

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, Desember 2010

Mila Ayuningtyas Oktarianti
43107120145

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mila Ayuningtyas Oktarianti
NIM : 43107120145
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Purna Jual Produk Alat Kesehatan
Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT XYZ
Tanggal Lulus Ujian : 20 Desember 2010

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, SE, M.Si)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si)

(H. Arief Bowo PK., SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Pelayanan Purna Jual Produk Alat Kesehatan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada PT XYZ

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Mila Ayuningtyas Oktarianti
43107120145

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Desember 2010

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Cecep Winata, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Lianah, SE, M.Com)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan sangat berterima kasih atas bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN PURNA JUAL PRODUK ALAT KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT XYZ”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Strata 1 (S-1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan ataupun kelemahan dalam penyajiannya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak H. Arif Bowo PK., SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Daru Asih, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Cecep Winata, M.Si dan Ibu Lianah, SE, M.Com selaku Dewan Penguji.
6. Bapak, Ibu Pimpinan, Staff dan Dosen yang telah banyak membantu penulis selama penulis menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.
7. Bapak dr. Stefanus Widananta dan Bapak Daniel Kartawiguna, MM selaku General Manager dan Technical Manager PT XYZ yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi serta data – data yang diperlukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Orang Tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril, materil, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Rekan – rekan sekerja dari PT XYZ yang telah memberikan bantuan sehingga dapat diselesaikannya penyusunan skripsi ini.
10. Teman – teman Angkatan XII di Universitas Mercu Buana yang telah mendukung saya.
11. Pihak – Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang turut membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, Desember 2010
Penulis

Mila Ayuningtyas Oktarianti

DAFTAR ISI

	Halaman
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	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.1 Konsep-konsep Inti Pemasaran	8
2.1.2 Unsur-unsur Utama Pemasaran	11

2.2 Pengertian Jasa / Service	14
2.3 Pengertian Layanan Purna Jual	15
2.3.1 Tujuan Layanan Purna Jual	16
2.4 Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	16
2.5 Pengertian Pembelian Organisasi.....	17
2.6 Pengertian Pusat Pembelian dalam Pasar Bisnis.....	18
2.6.1 Proses pembelian dalam Pasar Bisnis	19
2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.7.1 Pengertian Kepuasan.....	19
2.7.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
2.7.4 Model Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7.5 Pengertian Pelanggan	26
2.7.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.7.7 Pentingnya Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Peningkatan profit Perusahaan	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian	36
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
3.2 Desain Penelitian.....	37
3.3 Hipotesis	38
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	39

3.5 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.7 Jenis Data	44
3.8 Populasi dan Sampel	45
3.9 Metode Analisis Data.....	45
3.9.1 Analisis Regresi	47
3.9.2 Uji t (Pengujian Hipotesis).....	49
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Karakteristik Responden	50
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Wilayah Tempat Bekerja	50
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Keahlian	51
4.2 Analisis Pelayanan Purna Jual	52
4.3 Analisis Kepuasan Pelanggan	64
4.4 Analisis Regresi	76
4.5 Uji Hipotesis.....	76
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel Pelayanan Purna Jual	40
Tabel 3.2. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah	
Tempat Bekerja	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Keahlian	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden : Garansi yang Diberikan	53
Tabel 4.5 Tanggapan Responden : Ketersediaannya Suku Cadang yang	
Diberikan	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden : Training Peralatan yang Diberikan	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden : Pelayanan Call Center Pada	
Saat Dihubungi	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden : Tanggapan atau Informasi dari	
Petugas Call Center	57
Tabel 4.9 Tanggapan Responden : Waktu Tanggap Call Center dalam	
Menanggapi Panggilan Service	58
Tabel 4.10 Tanggapan Responden : Kompetensi dari Engineer dalam	
Melaksanakan dan Menjelaskan Masalah Service	59
Tabel 4.11 Tanggapan Responden : Usaha Engineer dalam Memahami dan	
Menyelesaikan Masalah yang Dihadapi Pelanggan	61

Tabel 4.12	Tanggapan Responden : Peralatan Kerja (Service Tools) yang Digunakan oleh Engineer dalam Melakukan Service	62
Tabel 4.13	Tanggapan Responden :Penampilan Service Engineer Kami	63
Tabel 4.14	Tanggapan Responden : PT XYZ Cepat Tanggap dalam Memberikan Pelayanan Purna Jual	65
Tabel 4.15	Tanggapan Responden : Karyawan Kami Bersedia dan Cepat Tanggap dalam Menangani Permintaan dan Keluhan Pelanggan	66
Tabel 4.16	Tanggapan Responden : Call Center Cepat Tanggap dalam Menangani Panggilan Service	67
Tabel 4.17	Tanggapan Responden : Engineer Kami dapat Memahami dan Menyelesaikan Kerusakan Alat dengan Segera	68
Tabel 4.18	Tanggapan Responden : Call Center Dapat Dihubungi Setiap Saat, 24 Jam / 7 Hari	69
Tabel 4.19	Tanggapan Responden : Sales Engineer / Account Manager Mudah Dihubungi Dan Selalu Melakukan Kunjungan Secara Periodik	70
Tabel 4.20	Tanggapan Responden : Call Center, Engineer dan Sales Engineer / Account Manager Kami Bersikap Profesional Terhadap Pelanggan	71
Tabel 4.21	Tanggapan Responden : PT XYZ Mampu Menanamkan Kepercayaan Kepada Pelanggan	72

Tabel 4.22	Tanggapan Responden : Jaminan Atas Produk dan Pelayanan	
	Purna Jual PT XYZ Sangat Memuaskan	73
Tabel 4.23	Tanggapan Responden : Pelanggan Merasa Puas dengan Pelayanan Keseluruhan yang Telah Diberikan	74
Tabel 4.24	<i>Coefficients</i>	76
Tabel 4.25	<i>Correlations</i>	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hirarki Kepuasan Pelanggan	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Jawaban Kuesioner Pelanggan Pelayanan Purna Jual.....
Lampiran 3	Jawaban Kuesioner Pelanggan Kepuasan Pelanggan
Lampiran 4	Penjumlahan Kuesioner Pelanggan Pelayanan Purna Jual
Lampiran 5	Penjumlahan Kuesioner Pelanggan Kepuasan Pelanggan
Lampiran 6	Presentase Jawaban Kuesioner Pelayanan Purna Jual
Lampiran 7	Presentase Jawaban Kuesioner Kepuasan Pelanggan
Lampiran 8	Reliability Variabel X
Lampiran 9.	Reliability Variabel Y
Lampiran 10	<i>Regression</i>
Lampiran 11	<i>Correlations</i>
Lampiran 12	Tabel Distribusi t
Lampiran 13	Tabel r Product Moment