

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK KARTU PRABAYAR
SIMPATI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Study Pada Pengguna SimPATI di Jakarta)**

SKRIPSI

**Nama : Endah Nurnaningsih
NIM : 43106110134**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK KARTU PRABAYAR
SIMPATI
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Study Pada Pengguna SimPATI di Jakarta)**

SKRIPSI

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

**Nama : Endah Nurnaningsih
NIM : 43106110134**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Endah Nurnaningsih

NIM : 43106110134

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 dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Januari 2010

(Endah Nurnaningsih)

NIM : 431061101034

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Endah Nurnaningsih
NIM : 43106110134
Program Studi : Manajemen-Strata 1
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk Kartu Prabayar
SimPATI Terhadap Loyalitas Pelanggan
Tanggal Lulus Ujian : 27 Januari 2010

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Wawan Purwato, Drs., SE., MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Yuli Harwani R., Dra., MM)

(Arief Bowo Prayoga K., SE,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Atribut Produk Kartu Prabayar Simpati
Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Study Pada Pengguna Simpati Di Jakarta)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Endah Nurnaningsih
43106110134

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 Januari 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Wawan Purwanto, Drs., SE., MM

Anggota Dewan Penguji

Dra. Aty Herawati, M.Si

Anggota Dewan Penguji

Ir. Zulfitri, M.Si

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul, “ **Pengaruh Atribut Produk Kartu Prabayar SimPATI Terhadap Loyalitas Pelanggan**”.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan , untuk memenuhi sebagian dari prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, serta memperoleh gelar Strata S1 Manajemen.

Penulis telah menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara moril maupun materiil. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati , penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada : Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana, Dosen Pembimbing lapangan, segenap staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana khususnya Program Studi Manajemen S1, suami tercinta serta kedua orang tua yang sangat saya sayangi, semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari para pembaca. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta,.....

penulis

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	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Bauran Pemasaran.....	7
2.3 Atribut Produk	10
2.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16

BAB III	METODA PENELITIAN	23
3.1	Objek Penelitian.....	23
3.2	Metode Penelitian	23
3.3	Hipotesis	23
3.4	Sampel Penelitian.....	24
3.5	Variabel dan Skala Pengukuran	25
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7	Metode Analisa Data.....	28
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN	33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.2	Pembahasan Penelitian.....	48
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1	Simpulan	61
5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pengguna kartu Prabayar SimPATI Di Jabotabek	
Periode 2007.	2
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Tabel Pilihan dan Nilai Jawaban Tiap Item Pertanyaan	28
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X	
(Atribut Produk).....	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y	
(Loyalitas Pelanggan)	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	41
Tabel 4.6 Identitas Responden (n=98) Berdasar Jenis Kelamin	42
Tabel 4.7 Identitas Responden Berdasar Pendidikan.....	43
Tabel 4.8 Identitas Responden Berdasar Usia.....	44
Tabel 4.9 Identitas Responden Berdasar Pengeluaran / Bulan	45
Tabel 4.10 Identitas Responden Berdasar Pekerjaan	46
Tabel 4.11 Interval Kelas untuk Menilai Jawaban Kuesioner	48
Tabel 4.12 Jawaban Responden terhadap Variabel Atribut Produk	49
Tabel 4.13 Descriptive Statistics (X)	51

Tabel 4.14	Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas	
	Pelanggan (Y)	52
Tabel 4.15	Descriptive Statistics (Y)	54
Tabel 4.16	Analisis crosstab Variabel Atribut Produk dan loyalitas	
	Pelanggan	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi.....	57
Tabel 4.18	Hasil Uji t.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Kurva Hipotesis	32
Gambar 4.1 Grafik Identitas Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.2 Grafik ReBerdasarkan Pendidikan.....	43
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Pengeluaran/bulan.....	45
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasar Pekerjaan	46
Gambar 4.6 Perolehan Hasil Kuesioner Variabel Atribut Produk.....	50
Gambar 4.7 Perolehan Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	53
Gambar 4.8 Kurva Hipotesis	59