

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PRODUCT PC/ NOTEBOOK ZYREX**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**

**N a m a : OTRI SEPTIANDARI**

**N I M : 4310412-049**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2008**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PADA PRODUCT PC/ NOTEBOOK ZYREX**

**SKRIPSI**

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

**N a m a : OTRI SEPTIANDARI**

**N I M : 4310412-049**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2008**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Otri Septiandari  
NIM : 4310412-049  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas  
pelanggan pada product PC/ Notebook Zyrex  
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

( Endi Rekarti, SE, ME )

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal :

(Tafiprios, SE., MM)

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia dan kemudahan yang dilimpahkan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar kesarjanaan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

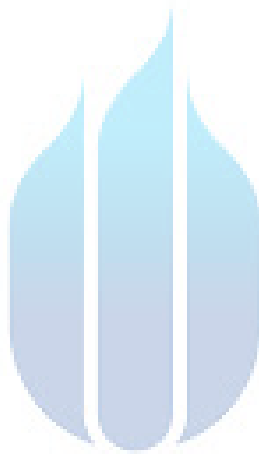
Meskipun penulis telah menyusun skripsi ini dengan segala kemampuan yang ada, namun penulis juga menyadari mungkin masih terdapat kekurangan pada penyusunan skripsi ini, sehingga dengan hati yang sangat terbuka penulis menerima segala masukan baik itu berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak atas dukungan yang telah diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan memberikan saran dan petunjuknya dalam rangka penyusunan skripsi ini, kepada :

1. Kepada keluarga besarku tercinta yang selalu mendoakan dan mensupport, kepada suami dan anak-anaku yang tiada henti memberikan semangatnya.
2. Bapak Endi Rekarti.SE.,ME selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang berharga selama penyusunan skripsi sehingga selesai.
3. Para Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan.

4. My Best Friends yang selalu saling mendukung, Siera, Mario, Mbak Virta, Mbak Susi, Rindra & Wiwit.
5. Teman-teman angkatan VI PKSM Menteng.
6. Rekan-rekan Sales Team Mandiri Buana Group dalam penyediaan data.
7. Terimakasih untuk semuanya.

Akhirnya, Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya dan tak lupa mengucapkan terima kasih untuk segala perhatian yang diberikan.



Jakarta,  
Penulis,

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

Otri Septiandari

## DAFTAR ISI

|                                                 | Halaman |
|-------------------------------------------------|---------|
| Sampul Depan.....                               | i       |
| Sampul Dalam.....                               | ii      |
| Lembar Pengesahan Skripsi.....                  | iii     |
| Kata Pengantar.....                             | iv      |
| Daftar Isi.....                                 | vi      |
| <br>                                            |         |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>                     |         |
| A. Latar Belakang.....                          | 1       |
| B. Perumusan Masalah.....                       | 5       |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....          | 6       |
| 1. Tujuan Penelitian.....                       | 6       |
| 2. Kegunaan Penelitian.....                     | 6       |
| <br>                                            |         |
| <b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>                 |         |
| A. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....  | 8       |
| 1. Pengertian Jasa.....                         | 8       |
| 2. Karakteristik Jasa .....                     | 9       |
| B. Kepuasan Pelanggan.....                      | 12      |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan ..             | 12      |
| 2. Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan ..... | 16      |
| 3. Teori dan Model Kepuasan Pelanggan.....      | 17      |
| 4. Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas.....      | 22      |
| 5. Strategi Kepuasan Pelanggan.....             | 24      |
| <br>                                            |         |
| C. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....           | 27      |
| 1. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....    | 27      |
| 2. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....    | 29      |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| D. Loyalitas Pelanggan.....                        | 29 |
| E. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan..... | 35 |

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan .....      | 36 |
| B. Metode Penelitian.....              | 42 |
| C. Populasi dan Sample Penelitian..... | 43 |
| D. Variabel dan Pengukurannya.....     | 43 |
| E. Definisi Operasional Variabel ..... | 44 |
| 1. Kepuasan Pelanggan.....             | 44 |
| 2. Loyalitas Konsumen.....             | 46 |
| E. Metode Pengumpulan Data.....        | 46 |
| 1. Penelitian Keperpustakaan.....      | 46 |
| 2. Penelitian Lapangan.....            | 46 |
| 3. Observasi Lapangan .....            | 47 |
| 4. Kuesioner.....                      | 47 |
| F. Metode Analisis Data.....           | 47 |

### **BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| A. Analisa Karakteristik Responden..... | 49 |
| B. Analisa Kepuasan Pelanggan.....      | 56 |
| C. Analisa Loyalitas Pelanggan.....     | 72 |
| D. Analisa Hasil Regresi.....           | 76 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 80 |
| B. Saran.....      | 82 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **KUESIONER**

### **DATA KUESIONER RESPONDEN**

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                                 | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 4.1 Data Klasifikasi Pembeli/ Customer PC/ Notebook Zyrex .....                                       | 50      |
| 4.2 Data Tujuan Responden dalam Membeli PC/ Notebook Zyrex.                                           | 51      |
| 4.3 Data Usia Responden Pelanggan PC/ Notebook Zyrex.....                                             | 52      |
| 4.4 Data Responden dalam Melakukan Pembelian berulang.....                                            | 53      |
| 4.5 Data Frekuensi Pembelian Responded PC/Notebook Zyrex.....                                         | 54      |
| 4.6 Data Responden Mendapatkan Perlakuan Khusus dari<br>PT. Zyrexindo Mandiri Buana .....             | 56      |
| 4.7 Data Penilaian Responden terhadap Product PC/Notebook Zyrex                                       | 57      |
| 4.8 Data Penilaian Responden terhadap adanya Demo Unit/Uji Coba<br>PC/ Notebook Zyrex .....           | 58      |
| 4.9 Data Penilaian Responden terhadap harga yang dibayarkan .....                                     | 59      |
| 4.10 Data Penilaian Responden terhadap Penampilan Wiraniaga.....                                      | 60      |
| 4.11 Data Penilaian Responden adanya Lokasi yang Strategis.....                                       | 61      |
| 4.12 Data Penilaian Responden terhadap Kesesuaian Spesifikasi dan<br>Pelayanan yang dipromosikan..... | 62      |
| 4.13 Data Penilaian Responden mengenai Ketepatan Waktu dalam<br>Pelayanan Pembelian.....              | 63      |
| 4.14 Data Penilaian Responden mengenai Kemudahan dalam<br>memperoleh informasi.....                   | 64      |
| 4.15 Data Penilaian Responden mengenai Keandalan Wiraniaga<br>dalam Menyampaikan Informasi .....      | 65      |
| 4.16 Data Penilaian Responden mengenai Kejelasan Administrasi<br>& Prosedur.....                      | 66      |
| 4.17 Data Penilaian Responden mengenai Pelayanan dalam<br>membantu Pelanggan .....                    | 67      |
| 4.18 Data Penilaian Responden terhadap Keamanan Kondisi PC                                            |         |

|      |                                                                                                    |    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|      | atau Notebook Zyrex sampai ditempat.....                                                           | 68 |
| 4.19 | Data Penilaian Responden terhadap Garansi Product.....                                             | 69 |
| 4.20 | Data Penilaian Responden terhadap Perhatian Sales Team &<br>Customer Service kepada Pelanggan..... | 70 |
| 4.21 | Data Penilaian Responden terhadap Keramahan dalam Melayani<br>Pelanggan.....                       | 71 |
| 4.22 | Data Penilaian Responden terhadap Keputusan untuk Tetap<br>Menggunakan PC/ Notebook Zyrex.....     | 73 |
| 4.23 | Data Penilaian Responden untuk Merekomendasikan kepada<br>Orang Lain.....                          | 74 |
| 4.24 | Data Penilaian Responden Tidak Mempertimbangkan<br>untuk Pindah ke PC/Notebook Merk Lain.....      | 75 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar |                                | Halaman |
|--------|--------------------------------|---------|
| 2.1    | Model Kesetiaan Pelanggan..... | 34      |