

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Zulfikar Aminullah SP**

**NIM : 43112010196**

**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus pada Pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan)**

**SKRIPSI**



**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfikar Aminullah SP

NIM : 43112010196

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari Karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Februari 2016



**Zulfikar Aminullah SP**

NIM : 43112010196

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangang di bawah ini:

Nama : Zulfikar Aminullah SP  
NIM : 43112010196  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.(Studi Kasus: Pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan)  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,

  
**(Drs. Wawan Purwanto SE, MM)**

  
**(Dudi Permana, Ph.D)**

Tanggal: 25/2/16

Tanggal: 23/2 - 2016

**MERCU BUANA**  
Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis,

Ketua Program Studi  
Manajemen S1,

  
**(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)**

  
**(Dr. Rina Astini SE., MM)**

Tanggal:

Tanggal: 26/2 2016

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan First Media di Bintaro Jakarta Selatan)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Bapak Drs. Wawan Purwanto, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Ir. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta Teguh Suryono, SE dan Chusnul Hotimah serta adik saya Ilham Lidzikri yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat (EMAK FAMILY) yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jakarta, Februari 2016

Penulis,

Zulfikar Aminullah SP

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	7
1. Manajemen Pemasaran .....	7
a) Pengertian Pemasaran .....	7
b) Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2. Kualitas Pelayanan .....	8
a) Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8
b) Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
3. Nilai Pelanggan .....	11
a) Pengetiann Nilai Pelanggan.....	11
b) Dimensi Nilai Pelanggan.....	12
c) Penciptaan Nilai Pelanggan.....	13
4. Kepuasan Pelanggan.....	14
a) Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
b) Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	15

5. Pengaruh Antar Variabel.....	17
a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
b) Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan .....	18
6. Penelitian Terdahulu .....	19
B. Kerangka Pemikiran .....	22
C. Hipotesis .....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
B. Desain Penelitian.....	24
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	24
1. Definisi Variabel .....	24
2. Operasional Variabel .....	25
D. Pengukuran Variabel.....	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
1. Populasi Penelitian .....	29
2. Sampel Penelitian.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. Wawancara .....	31
2. Kuisisioner (Angket).....	32
G. Jenis Data.....	32
H. Metode Analisis .....	33
1. Analisis Deskriptif .....	33
2. Uji Kualitas Data.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas .....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	35
a. Uji Normalitas.....	35
b. Uji Multikolonieritas .....	36
c. Uji Heteroskedastisitas .....	36



4. Uji Hipotesis.....	37
a. Uji F (Pengujian Secara Simultan) .....	37
b. Koefisien Determinasi.....	37
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	38

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
2. Karakteristik Profil Responden .....	42
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	43
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	44
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	44
1. Hasil Uji Validitas .....	44
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	46
C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	47
1. Hasil Uji Normalitas .....	48
2. Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
D. Hasil Uji Hipotesis .....	52
1. Hasil Uji F (Pengujian secara simultan) .....	52
2. Hasil Koefisien Determinasi .....	52
E. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	55

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	62

## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Data Pelanggan Jasa Internet dan TV Kabel tahun 2015 .....	3
1.2	Hasil Pra Survei .....	4
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
3.1	Operasional Variable Kualitas Pelayanan X1 .....	25
3.2	Operasional Variable Nilai Pelanggan X2 .....	27
3.3	Operasional Variable Kepuasan Pelanggan Y .....	28
3.4	Skala Likert Dengan Skor Setiap Pernyataan .....	29
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	43
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	44
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....	45
4.6	Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan (X <sub>2</sub> ).....	45
4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y <sub>1</sub> ) .....	46
4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	46
4.9	Hasil Uji Normalitas Data .....	48
4.10	Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
4.11	Hasil Uji F.....	52
4.12	Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	54

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	22
4.1	Hasil Uji Normalitas.....	49
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner .....	63
2	Hasil Karakteristik Responden .....	68
3	Hasil Kuesioner .....	69
4	Hasil Uji Validitas .....	78
5	Hasil Uji Reliabilitas .....	79
6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	80
7	Hasil Uji Hipotesis .....	82
8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	83
9	Data Kompetitor First Media dan Hasil Pra Survei .....	84

