

**EVALUASI KEBIJAKAN PENETAPAN HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus : PT MNC Sky Vision)

SKRIPSI

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



Nama : Herman Suprianto

NIM : 43111120140

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

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herman Suprianto

Nim : 43111120140

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Maret 2017



Herman Suprianto

NIM : 43111120140

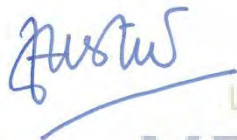
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Herman Suprianto
NIM : 43111120140
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kebijakan Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Mnc Sky Vision
Tanggal Lulus Ujian : 16 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Hesti Maheswari SE., M.Si.

Yuni Astuti, Dra., M.Si

Tanggal: 16/3/2017

Tanggal: 18/3/2017

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Dudi Permana, ST., MM., Ph.D

Tanggal: 18/3/2017

Tanggal: 18/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kebijakan Penetapan Harga dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Kasus: PT MNC Sky Vision ”** ini disusun sebagai kelengkapan guna memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

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 Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si. 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 hanturkan Allhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahNya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsyah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua Orang tua, Ayah (Bambang Ismanto) Ibu (Puji Marningsih) atas do'a restu dan pengorbanan baik secara moral ataupun material yang tidak mungkin terbalas, kasih sayangmu sepanjang jalan walau kasihku sebatas galah.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner penelitian ini dan terima kasih juga kepada PT. MNC Sky Vision yang telah memberikan informasi serta dukunganya kepada penulis.
7. Adiku tersayang (Fransiska Diyah Renata) yang selalu menghibur dan selalu suport.
8. Teruntuk Naima yang selalu jadi penyemangat dan selalu ada saat penulis membutuhkan.
9. Teman-teman di Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan dukungan Ade Caswito, Febi, NaimaHerman.
10. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis "Warkop 99 " (Bonar sinaga, Fajar, Asep, Aries, Roxy. Bu Neneng)

Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 16 Maret 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Herman Suprianto

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN

A. Kajian Pustaka.....	9
1. Pengertian Manajemen Operasi	9
2. Harga	9
3. Pengertian Kualitas Jasa.....	12
4. Definisi Pelanggan.....	16
5. Tingkat Kepuasan Pelanggan	16
6. Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	17
7. Pengertian Total Quality Manajement	18
8. Pengertian Quality Function Deployment.....	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Rerangka Pemikiran.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	28
1. Penetapan Harga	28
2. Kualitas Pelayanan.....	29
3. Kepuasan Pelanggan	32
4. Technical characteristic program TV prabayar	32
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Metode Analisis Data	42
1. Analisis validitas data.....	42
2. Analisis reliabilitas data.....	43
G. Teknik Pengolahan Data	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. MNC SKY VISION.....	47
1. Visi dan Misi PT. MNC SKY VISION.....	48
2. Karakteristik Umum Responden	48
B. Harapan Masyarakat Terhadap Kebijakan Penetapan Harga	51
C. Harapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.....	51
1. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	52
2. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	55
3. Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	56
D. Tingkat Kinerja atau kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan.....	58
1. Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	58
2. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	60
3. Rata-rata Tingkat Kinerja atau Kepuasan.....	61
E. Kinerja Pelayanan PT. MNC Sky Vision	63
F. Desain Ulang Pelayanan PT. MNC Sky Vision.....	65
1. Karakteristik Teknis.....	65
2. Menentukan Arah Perbaikan	56
3. Hubungan Antara Keinginan Pelanggan	67

4. Korelasi Persyaratan Teknis	67
5. <i>Technical Matrix</i>	68
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	74
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.	72



DAFTAR TABEL

No. Keterangan	Halaman
1.1 Tabel data pelanggan disconnect MNC Sky Vision.....	4
2.1 Tabel penelitian terdahulu	23
3.1 Tabel operasionalisasi variable.....	35
3.2 Tabel tingkat nilai kuisisioner	42
4.1 Tabel jenis kelamin responden	48
4.2 Tabel usia responden	49
4.3 Tabel pendidikan responden	50
4.4 Tabel validitas tingkat harapan/ kepentingan	53
4.5 Tabel Reability tingkat kepentingan	55
4.6 Tabel rata-rata tingkat kepentingan	56
4.7 Tabel validitas tingkat kinerja/ kepuasan	58
4.8 Tabel reliability tingkat kepuasan.....	61
4.9 Tabel rata-rata tingkat kepuasan.....	61
4.10 Tabel kinerja PT. MNC Sky Vision	64
4.11 Tabel karakteristik teknis	66
4.12 Tabel arah perbaikan karakteristik tekhnis	67
4.13 Tabel nilai absolute importance dan relative importance.....	69
4.14 Tabel perhatian karakteristik tekhnis	69

DAFTAR GAMBAR

No. Keterangan	Halaman
2.1 Gambar House Of uality-QFD.....	22
2.2 Gambar Kerangka Pemikiran	26
4.1 Gambar Korelasi persyaratan teknis (HOQ)	68
4.2 Gambar House Of Quality PT. MNC Sky Vision.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan

Lampiran 1 Kuesioner	81
Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden	85
Lampiran 4 Data Tingkat Kepentingan.....	89
Lampiran 5 Data Tingkat Kepuasan.....	90

