

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA KARTU
KREDIT MANDIRI
(Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih)**

SKRIPSI

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



Nama : Widya Herdiana

NIM : 43112120267

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widya Herdiana
NIM : 43112120267
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 Jakarta, 25 Juli 2016
MERCU BUANA



Widya Herdiana
NIM : 43112120267

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Widya Herdiana
NIM : 43112120267
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Kartu Kredit Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih)
Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

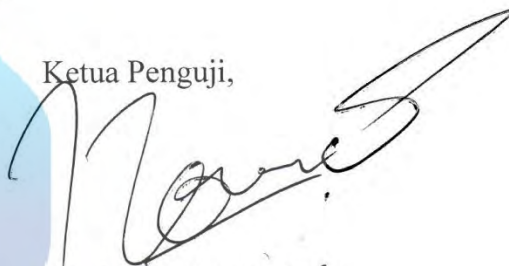
Pembimbing,



Priyono, SE., ME

Tanggal : 13 Agt 2016

Ketua Penguji,



Dr. Ir. Sugiyono, Msi.

Tanggal : 14-08-2016

Dekan,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 28-8-2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 28/8 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Kartu Kredit Mandiri (Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana 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 dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, SE., ME., 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 haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama :

1. Kedua orang tua tercinta, kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Seluruh rekan kerja di Bank Mandiri KCP Fatmawati Cendrawasih.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta 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 diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 25 Juli 2016

Widya Herdiana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	7
1. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	7
2. Promosi	8
a. Pengertian Promosi	8
b. Tujuan Promosi.....	9
c. Bauran Promosi.....	11
d. Dimensi Promosi.....	11
3. Kualitas Produk.....	13
a. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
b. Dimensi Kualitas Produk	14
4. Perilaku Konsumen	15
a. Definisi Perilaku Konsumen	15
b. Model Perilaku Konsumen.....	16
c. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	19
5. Kepuasan Konsumen	24
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	24
b. Komponen Kepuasan Konsumen.....	26
c. Elemen Kepuasan Konsumen	26
d. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
e. Mengukur Kepuasan Konsumen.....	29
f. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	30

	6. Hubungan Antar Variabel	31
	7. Penelitian Terdahulu	33
	B. Rerangka Pemikiran	36
	C. Hipotesis Penelitian	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
	B. Desain Penelitian	39
	C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	40
	D. Pengukuran Variabel.....	44
	E. Populasi dan Sampel Penelitian	44
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
	G. Metode Analisis	47
	1. Statistik Deskriptif	47
	2. Uji Instrumen	47
	a. Uji Validitas	48
	b. Uji Reliabilitas	48
	3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	49
	4. Uji Asumsi Klasik.....	50
	a. Uji Normalitas.....	50
	b. Uji Heteroskedastisitas.....	51
	c. Uji Multikolinearitas	51
	5. Uji Ketepatan Model.....	52
	a. Uji F (Uji Model)	52
	b. Koefisien Determinasi	52
	6. Uji Hipotesis	53
	a. Uji t	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	55
	1. Tempat dan Waktu Penelitian	55
	2. Karakteristik Profil Responden.....	56
	a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	56
	b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	57
	c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
	d. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Kartu Kredit	58
	B. Hasil Uji Deskriptif.....	59
	C. Hasil Uji Instrumen	63
	1. Hasil Uji Validitas.....	63
	2. Hasil Uji Reliabilitas	66
	D. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67

E. Hasil Uji Asumsi Klasik	69
1. Hasil Uji Normalitas	69
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
F. Hasil Uji Ketepatan Model	72
1. Uji F (Uji Model)	72
2. Koefisien Determinasi	73
G. Pengujian Hipotesis	74
1. Uji t	74
H. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Penjualan Kartu Kredit Mandiri	3
1.2	Data Pengaduan Keluhan Kartu Kredit Mandiri.....	4
4.1	Jenis Kelamin Responden	57
4.2	Usia Responden	57
4.3	Pekerjaan Responden	58
4.4	Lama Pemakaian KartuKredit.....	59
4.5	Hasil Uji Deskriptif Instrumen Promosi	60
4.6	Hasil Uji Deskriptif Instrumen Kualitas Produk.....	61
4.7	Hasil Uji Deskriptif Instrumen Kepuasan Konsumen	62
4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Promosi	63
4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk	64
4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Konsumen	65
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Promosi	66
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk.....	66
4.13	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kepuasan Konsumen	67
4.14	Hasil Analisis Regresi Berganda	68
4.15	Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.16	Hasil Uji Statistik F.....	73
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
4.18	Hasil Uji Statistik t.....	74

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Perilaku Konsumen	17
2.2	Model Perilaku Konsumen	19
2.3	Rerangka Pemikiran.....	37
4.1	Grafik P-P Plot of UjiNormalitas Residual.....	70
4.2	Grafik Histogram	70
4.3	Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi	83
Lampiran 2	Kuisisioner	84
Lampiran 3	Hasil Kuisisioner	88
Lampiran 4	Hasil Pengolahan Data	90

