



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA PRODUK  
KARTU PRABAYAR ESIA DI JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**Oleh**

**Devie Djuanita Eka Pratiwi**

**55108110183**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rezeki dan karunia kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang diberi judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia Di Jakarta.

Penyusunan Karya Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam program studi Manajemen Pemasaran pada Program PASCASARJANA Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan Karya Akhir ini, berbagai pihak telah banyak memberikan dorongan, bantuan serta masukan sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Rina Astini S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D. selaku Pembimbing Utama yang dengan sabar dan rasa kekeluargaan telah membimbing dan memberi pengarahan kepada penulis.

5. Kedua orang tua yang telah banyak memberi semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis selama menyelesaikan karya akhir ini.
6. Suamiku Iik Priyatno Sudarmaji dan anakku Rakha Arkananta Fatih yang telah memberikan semangat, doa, pengertian, cinta dan kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan karya akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staf administrasi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan masukan serta mendukung pelaksanaan proses belajar di Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh rekan-rekan penulis angkatan 12 yang saling bahu membahu berjuang menyelesaikan studi dan karya akhir di Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Akhir kata penulis berharap agar karya akhir ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemasaran, khususnya dalam dunia pemasaran politik.

Jakarta, Agustus 2011

Devie Djuanita Eka Pratiwi

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia Di Jakarta  
Bentuk Karya Tulis : Riset Bisnis  
Nama : Devie Djuanita Eka Pratiwi  
NIM : 55108110183  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : Agustus 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2011

Devie Djuanita Eka Pratiwi

## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen  
Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia Di Jakarta

Bentuk Karya akhir : Riset Bisnis

Nama : Devie Djuanita Eka Pratiwi

NIM : 55108110183

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2011

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Rina Astini, SE, MM

Pembimbing

Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D

## DAFTAR ISI

ABSTRACT ... ..	i
ABSTRAK .....	ii
PENGESAHAN ... ..	iii
PERNYATAAN ... ..	iv
KATA PENGANTAR ... ..	v
DAFTAR ISI ... ..	vii
DAFTAR TABEL ... ..	xi
DAFTAR GAMBAR ... ..	xii
DAFTAR LAMPIRAN ... ..	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang ... ..	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah... ..	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian ... ..	6
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian ... ..	6

### BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan ... ..	7
2.2. Lingkup Bidang Usaha ... ..	8
2.3. Tantangan Bisnis... ..	9
2.4. Proses Bisnis... ..	11
2.5. Sumber daya ... ..	14

### BAB III KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka ... ..	17
3.1.1. Kualitas Produk ... ..	17
3.1.2. Pendekatan/Perspektif Kualitas Produk... ..	19
3.1.3. Dimensi Kualitas Produk... ..	21
3.1.4. Konsep Kepuasan Pelanggan ... ..	26
3.1.5. Harapan dan Kepuasan Konsumen ... ..	32
3.1.6. Penelitian Terdahulu ... ..	33
3.2. Kerangka Pemikiran ... ..	34
3.3. Hipotesis ... ..	35

## BAB IV METODE PENELITIAN

4.1.	Objek Penelitian ... ..	36
4.2.	Metode Penelitian ... ..	36
4.2.1	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
4.2.1.1.	Populasi ... ..	36
4.2.1.2.	Sampel ... ..	37
4.2.1.3.	Teknik Pengambilan Sampel ... ..	37
4.2.2.	Metode Pengumpulan Data .....	38
4.2.3.	Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran .....	39
4.2.4.	Operasional Variabel Penelitian ... ..	39
4.3.	Metode Penelitian ... ..	41
4.3.1.	Uji Instrumen Penelitian... ..	41
4.3.1.1.	Uji Validitas ... ..	41
4.3.1.2.	Uji Reliabilitas ... ..	42
4.3.2.	Analisis Statistik Deskriptif... ..	42
4.3.3.	Uji BLUE ( <i>Best Linear Unbiased Estimator</i> )... ..	43
4.3.3.1.	Multikolinieritas ... ..	43
4.3.3.2.	Heteroskedastisitas... ..	44
4.3.3.3.	Normalitas ... ..	45
4.3.4.	Pengujian Hipotesis... ..	46
4.3.4.1.	Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	47
4.3.4.2.	Pengujian Hipotesis Secara Parsial... ..	48
4.3.4.3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ )... ..	49

## BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas ... ..	50
5.1.1	Validitas Instrumen ... ..	50
5.1.2.	Reliabilitas Instrumen ... ..	51
5.2.	Hasil Penelitian ... ..	52
5.2.1.	Karakteristik Responden ... ..	52
5.2.2.	Analisis Deskriptif Statistik... ..	54
5.2.3.	Hasil Uji BLUE ( <i>Best Linear Unbiased Estimator</i> )	61
5.2.3.1.	Uji Multikolinieritas ... ..	62
5.2.3.2.	Uji Heteroskedastisitas ... ..	62
5.2.3.3.	Uji Normalitas... ..	64
5.3.	Analisis Hasil Penelitian ... ..	65

5.3.1. Pengaruh Secara Bersama-Sama Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia .....	68
5.3.2. Pengaruh Secara Parsial Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia .....	69
5.3.3. Pengaruh Dimensi Yang Dominan Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia .....	70
5.4. Pembahasan .....	79
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Rekomendasi .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	83
<b>LAMPIRAN</b> .....	86
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	122



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Top Brand Index Kategori CDM A ... ..	4
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu ... ..	33
Tabel 4.1	Operasional Variabel Penelitian ... ..	40
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Instrum ent Penelitian... ..	50
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrum en Penelitian ... ..	51
Tabel 5.3	Rangkum an Identitas Responden... ..	52
Tabel 5.4	Deskripsi Tanggapan Responden Dimensi Fitur... ..	55
Tabel 5.5	Deskripsi Tanggapan Responden Dimensi Keandalan .....	56
Tabel 5.6	Deskripsi Tanggapan Responden Dimensi Estetika ... ..	57
Tabel 5.7	Deskripsi Tanggapan Responden Dimensi Persepsi Kualitas ... .	58
Tabel 5.8	Deskripsi Tanggapan Responden Dimensi Pelayanan... ..	59
Tabel 5.9	Deskripsi Tanggapan Responden Dimensi Kepuasan ... ..	60
Tabel 5.10	<i>Collinearity Statistic</i> ... ..	62
Tabel 5.11	Uji Heteroskedastisitas... ..	63
Tabel 5.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda... ..	65
Tabel 5.13.	Dimensi Dominan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Produk Kartu Prabayar Esia ... ..	70
Tabel 5.13	Korelasi Antar Dimensi Penelitian ... ..	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Perusahaan ... ..	16
Gambar 3.1	Konsep Kepuasan Pelanggan... ..	27
Gambar 3.2	Manfaat Kepuasan Konsumen dan Kualitas Jasa .....	30
Gambar 3.3	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen.....	31
Gambar 3.4	Bagan Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 5.1	Uji Normalitas ... ..	64
Gambar 5.2	Bagan Simpulan Hasil Regresi Linier Berganda ... ..	71

