

ABSTRAK

JURDAN ALI, 5510411-063, Analisis Kepuasan Pengguna Kamera Digital Fujifilm Terhadap Kualitas Produk Dan Pelayanan Purna Jual Pada PT. Modern Photo, TBK. Tesis, Universitas Mercu Buana. Jakarta. 2007

Tujuan Penelitian adalah (1) Untuk mengetahui apakah kualitas produk kamera digital Fujifilm memberikan kepuasan terhadap penggunaanya (2) Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan purna jual kamera digital Fujifilm memberikan kepuasan terhadap penggunaanya dan (3) Untuk mengetahui hubungan antara kualitas kamera digital dan kualitas pelayanan purna jual Fujifilm terhadap kepuasan pelanggan.

Metodeologi menggunakan kuantitatif melalui survey, populasi penelitian adalah pelanggan pengguna produk Kamera Digital merk Fujifilm dengan menggunakan teknik random sebanyak 50 orang. Sumber Daya primer dan sekunder, bentuk hipotesis menggunakan hipotesis asosiatif. Dengan teknik analisa data menggunakan uji korelasi, uji regresi linier sederhana dan linier berganda. Untuk membuktikan hipotesis digunakan uji hipotesis individu (Uji-t) dan uji hipotesis bersama (Uji F).

Terhadap kualitas produk kamera digital Fujifilm memberikan kepuasan terhadap penggunaanya dihasilkan nilai korelasi 0.159 maka ada hubungan positif lemah antar variabel dengan nilai persamaan regresi terlihat $Y = 2,729 + 0.330X$, sehingga nilai murni variabel kepuasan pengguna produk sebesar 2,729 dimana nilai kontribusi variabel kualitas produk sebesar 0.330 Hasil uji hipotesis terlihat $t_{hitung} 2.844 > t_{tabel} 2.021$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $p=0.037 < \alpha=0.05$ sehingga Kualitas Produk (X_1) dinyatakan signifikan terhadap kepuasan (Y). Terhadap hasil pengolahan data antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna produk dengan hasil korelasi 0.375 maka ada hubungan positif relatif kuat dengan nilai persamaan regresi $Y = 2,781 + 0.305X_2$ sehingga nilai murni variabel kepuasan sebesar 2,781 dimana nilai kontribusi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.305 hasil uji hipotesis terlihat $t_{hitung} 2.802 > t_{tabel} 2.021$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $(p=0.007 < \alpha=0.05)$ dengan demikian Kualitas Pelayanan (X_2) dinyatakan signifikan terhadap kepuasan (Y).

Hasil uji simultan terlihat bahwa nilai korelasi sebesar 0.418 maka ada hubungan positif relatif kuat antara variabel independen meliputi [Kualitas Produk dan Pelayanan] secara bersama terhadap variabel Kepuasan hasil uji persamaan regresi linier berganda terlihat $Y = 1,660 + 0,384X_1 + 0,315X_2$. Hasil uji hipotesis secara simultan terlihat $F_{hitung} 4,966 > F_{tabel} 3.19$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan $p=0.011 < \alpha=0.05$ karena probabilitas jauh dibawah nilai alpha maka variabel independen meliputi (Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan) secara simultan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Produk.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Analisis Kepuasan Pengguna Kamera Digital Fujifilm Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Purna Jual pada PT. Modern Photo, Tbk**

Nama : Jurdan Ali Tanjung

N I M : 5510411-063

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2007

Mengesahkan

Ketua Program Magister Manajemen

Dr. Ir. Mustika S Purwanegara, M.Sc.

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Mustika S Purwanegara, M.Sc.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Analisis Kepuasan Pengguna Kamera Digital Fujifilm Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Purna Jual pada PT. Modern Photo, Tbk**
Nama : Jurdan Ali Tanjung
N I M : 5510411-063
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program 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, Oktober 2007

Jurdan Ali Tanjung

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang mana atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan judul **Analisis Kepuasan Pengguna Kamera Digital Fujifilm Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan Purna Jual pada PT. Modern Photo, Tbk** Karya akhir ini merupakan prasyarat guna meraih gelar Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Selama proses penulisan karya akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, dukungan, bimbingan, saran, petunjuk serta dorongan, baik secara moril maupun spiritual dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu DR. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc. selaku Ketua Program Magister Manajemen sekaligus Pembimbing Utama Karya akhir pada Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak DR. Dana Santoso, M.Eng., Ph.D., dan DR. Arief Adnan, MBA., selaku Penguji Karya Akhir penulis.
3. Ayahanda H. Ali Usman Tanjung, Ibunda Hj. Djuraimah Pasaribu dan Kakanda serta Adikku tercinta yang telah memberikan doa dan dukungannya kepada penulis sehingga penulis menyelesaikan karya akhir ini.
4. Istriku tercinta Shinta Maulani dan kedua permata hatiku Robubie Mostovoj Saleem dan Sahayl Atha Albar yang memberikan support

dan dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir.

5. Angkatan IV Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungannya kepada penulis.

Akhir kata semoga karya akhir ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain.

Jakarta, Oktober 2007

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1. Kajian Pustaka	6
2.1.1. Fotografi Digital	6
2.1.2. Sejarah Perkembangan Fotografi	6
2.1.3. Mengenal Kamera Digital	9
2.2. Produk	11
2.2.1. Definsi	11
2.2.2. Klasifikasi Produk	15
2.2.3. Klasifikasi Barang Konsumen	16
2.2.4. Klasifikasi Barang Industri	19
2.2.5. Kualitas Produk	23
2.3. Pelayanan	25
2.3.1. Arti Pelayanan	25
2.3.2. Dimensi Pelayanan	26
2.4. Kepuasan	30

2.4.1. Teori Kepuasan	39
2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41
2.4.3. Metode Kepuasan Pelanggan	41
2.4.4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	43
2.5. Kerangka Pemikiran.....	44
2.6. Hubungan antara Kualitas Produk dan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	45
2.7. Hipotesis	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Pupulasi dan Sampel	48
3.3. Variabel Penelitian	48
3.4. Definisi Operasional dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian	50
3.5. Metode Analisa Data	52
3.6. Teknik Pengolahan Data	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	65
4.2. Analisis Data Penelitian	67
4.2.1. Analisis Deskriptif	67
4.2.2. Uji pendahuluan	70
4.2.3. Uji Persyaratan Analisis	73
4.3. Pembahasan	78
4.3.1. Persepsi Responden	78
4.3.2. Uji Hipotesis	82
BAB V PENUTUP	89
5.1. Kesimpulan	89
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia
- Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Periode
Penggunaan Kamera Digital
- Tabel 4.4. Hasil Validitas Dan Reliabilitas
- Tabel 4.5. Tabel Hasil Reliabilitas
- Tabel 4.6. Kolmogorov-Smirnov
- Tabel 4.7. Uji Multikolinearitas
- Tabel 4.8. Interval Penilaian Responden
- Tabel 4.9. Persepsi Responden Pada Kualitas Produk
- Tabel 4.10. Persepsi Responden Pada Fitur
- Tabel 4.11. Persepsi Responden Pada Kualitas Pelayanan
- Tabel 4.12. Persepsi Responden Pada Kepuasan
- Tabel 4.13. Hasil Uji Simultan Antara Variabel Independen
Terhadap Variabel Dependen

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan

Gambar 4.1. NPP Variabel Kualitas Produk

Gambar 4.2. NPP Variabel Kualitas Pelayanan

Gambar 4.3. NPP Variabel Kepuasan

Gambar 4.4. Auto Corelasi



RIWAYAT HIDUP

- Nama : Jurdan Ali Tanjung
- Tempat/Tanggal Lahir : Dumai / 9 Januari 1974
- Alamat : Pesona Kyoto Blok D8 No 26 Kota
Wisata Cibubur
- Agama : Islam
- Status : Menikah
- Pendidikan Formal :
- ✚ SD YPVDP di Bontang Kalimantan.
 - ✚ Tsanawiyah Ponpes Darunnajah,
Jakarta Selatan.
 - ✚ SMA Negeri 53, Jakarta.
 - ✚ Fakultas Teknologi Industri, Jurusan
Teknik Mesin, Universitas Trisakti,
Jakarta.
- Pekerjaan Terakhir :
- ✚ Branch Manager Digital Imaging
Division PT. Modern International,
Tbk.