



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN SERVICE CENTER
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERPANJANGAN GARANSI
NOTEBOOK TOSHIBA OLEH KONSUMEN
PT. ANEKA INFOKOM TEKINDO DI JAKARTA TAHUN 2014 – 2015**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DI SUSUN OLEH
CHRISTINE NATALIA MAHODIM

44310120095

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercubuana

Jakarta

2015



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN SERVICE CENTER
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERPANJANGAN
GARANSI NOTEBOOK TOSHIBA OLEH KONSUMEN
PT. ANEKA INFOKOM TEKINDO TAHUN 2014 – 2015 DI
JAKARTA

Nama : Christine Natalia Mahodim

NIM : 44310120095

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi dan Periklanan

Jakarta, Juli 2015

1. Ketua Sidang

Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli

Razie Razak, S.Sos, M.Ikom

(.....)

3. Pembimbing

Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercubuana

Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN SERVICE CENTER
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERPANJANGAN
GARANSI NOTEBOOK TOSHIBA OLEH KONSUMEN
PT. ANEKA INFOKOM TEKINDO TAHUN 2014 – 2015 DI
JAKARTA

Nama : Christine Natalia Mahodim

NIM : 44310120095

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi dan Periklanan

Jakarta, Juli 2015

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, Msi)

Ketua Program Studi

(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul PENGARUH KUALITAS LAYANAN SERVICE CENTER
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERPANJANGAN
GARANSI NOTEBOOK TOSHIBA OLEH KONSUMEN PT.
ANEKA INFOKOM TEKINDO DI JAKARTA TAHUN 2014 –
2015

Nama : Christine Natalia Mahodim

NIM : 44310120095

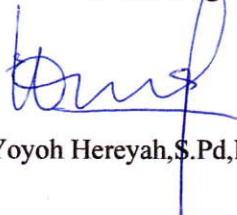
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Komunikasi

Jakarta, 24 Juli 2015

Mengetahui

Pembimbing



(Dr. Yoyoh Hereyah, S.Pd, M.Si)

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	SURAT PERJANJIAN REVISI SKRIPSI DAN PENYERAHAN ARTIKEL E-JURNAL FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI	Q
---	---	----------

No. Dokumen	040.	Distribusi	All
Tgl. Efektif	7 MARET 2005		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Christine Natalia Mahodim
 NIM : 44310120095
 Bidang Studi : Advertising & Marcomm
 Alamat Rumah : Tanjung Duren Gg Manggis 14 No.24
 No. Telp : 081700955761/081395473008

Berjanji akan menyelesaikan perbaikan skripsi dan menyerahkan artikel e-jurnal dalam bentuk soft copy selambat-lambatnya 2 minggu yaitu tanggal 2/8/15. Apabila sampai tanggal tersebut saya belum menyerahkan perbaikan skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing I, Pembimbing II, Penguji Ahli, dan ketua Sidang, maka saya bersedia dikenakan saksi * :

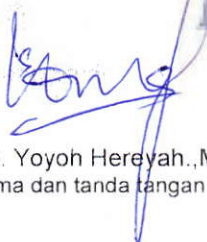
- Pembatalan kelulusan sidang dan bersedia untuk melakukan sidang ulang
 Drop out karena telah habis masa studi

Demikian surat perjanjian ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Jakarta, Minggu, 26 Juli 2015

Mengetahui,
 Kepala Bidang Studi

(Dr. Yoyoh Hereyah.,M.Si)
 Nama dan tanda tangan



Yang menyatakan

(Christine Natalia Mahodim)
 Nama dan tandatangan



Catatan :

*) beri tanda (√) sesuai kondisi mahasiswa yang bersangkutan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus yang menolong saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan kekuatan dan kemampuan dan hikmatNya kepada saya.

Dalam skripsi ini penulis mengangkat judul ” Pengaruh Kualitas Layanan Service Center Terhadap Keputusan Pembelian Perpanjangan Garansi Notebook Toshiba oleh Konsumen PT. Aneka Infokom Tekindo di Jakarta pada periode tahun 2014 – 2015.

Ucapan terimakasih penulis juga sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan :

1. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah, SPd.M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu saya memberikan bimbingan, nasehat, arahan, motivasi kepada saya serta meluangkan waktunya untuk mengoreksi sampai skripsi ini dapat selesai dengan baik. Ibu Yoyoh Hereyah dosen pembimbing yang the best buat saya. I Love bu Yoyoh.
2. Ibu Mei Hwa selaku Manager PT.Aneka Infokom Tekindo yang telah memberikan bantuannya selama saya menyelesaikan skripsi ini di PT. Aneka Infokom Tekindo ini.
3. Dean L.Rompis yang mendorong saya untuk melanjutkan dan menyelesaikan kuliah ini, thanks bang atas supportnya dengan mendidik Christine terus fokus untuk menyelesaikan kuliah. GBU bang.
4. Untuk Bapak Tjiptadi dan Ronny Diarsa terima untuk membantu selama di PT. Aneka Infokom Tekindo.

5. Untuk papa, adek-adek dan keponakanku juga atas support dan waktu yang aku berikan hanya sedikit buat kalian. Thanks All.
6. Buat teman-teman Marcom Angkatan XVIII 9 (Mba Juli, Mba Rina, Didi, BJ, Ferdy, Girindra, Dwi Hary, Karwoto, Neneng, Niko, Sisiwanto, Mas Hakim, Chelvi, Ery, dan Arum). Thanks All
7. Dosen dan pengajar *marketing communication* yang telah memberikan kesempatan berbagi ilmu dan pengalamannya selama mengajar.
8. Seluruh pihak-pihak yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk terus menyelesaikan penelitian ini.

Skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari pihak-pihak yang membacanya. Harapan penulis, skripsi ini dapat berguna tidak hanya bagi PT.Aneka Infokom Tekindo namun bagi semua pihak, khususnya dikalangan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana, Jakarta.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 04 Agustus 2015

(Christine Natalia Mahodim)

DAFTAR ISI

Halaman Judul

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Secara Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Secara Praktis	8
1.4.3. Manfaat Secara Praktis	8

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Komunikasi Pemasaran	9
2.2 Kualitas Layanan	10
2.3 Teori Pelayanan.....	15
2.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.5. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.6. Perilaku Konsumen	20
2.6.1. Faktor Sosial	20
2.6.2. Faktor Personal	21
2.6.3. Faktor Physiological	23
2.6.4. Faktor Cultural	24

2.7. Hubungan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.7.1. Keputusan Pembelian	27
2.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	29
28. Hipotesa	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Populasi, Sampel dan Teknis Pengambilan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.3.3 Teknisi Pengambilan Sampel	34
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.4.1. Lokasi Penelitian	35
3.4.2. Waktu Penelitian	35
3.5. Definisi Konsep	35
3.6. Operasional Konsep	36
3.7 Validitas dan Reliabilitas	37
3.8. Teknik Pengambilan Data	37
3.8.1. Primer	37
3.8.2. Sekunder	38
3.9. Teknik Analisa Data	38
3.9.1. Pearson Product Moment	39

3.9.1. Pearson Product Moment	39
3.9.2. Regresi Linier Sederhana	41
3.9.3. Uji T	42

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan	43
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.3. Tabel Frekuensi	48
4.4. Analisa Mean	77
4.5. Analisa Data	79
4.6. Pembahasan	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA


 UNIVERSITAS
MERCU BUANA