

**PENGARUH KECEPATAN, KESTABILAN, PENANGGAPAN  
KELUHAN, HARGA, PROMOSI PENJUALAN,  
RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PT FIRST MEDIA DI KELAPA GADING**

**Oleh :**

**Nama : Michael**

**NIM : 24090259**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**AGUSTUS 2013**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

## PENGESAHAN

PENARUH KECEPATAN, KESTABILAN, PENANGGAPAN  
ELUJIAN, HARGA, PROMOSI PENJUALAN, RELATIONSHIP  
ETIKG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT FIRST MEDIA.

Dijjukan Oleh

Nama: Michael

Nim: 24090259

Jakarta 21 Agustus 2013

Disetujui Oleh:

Pembimbing

( Dr. Bilson Simamora. )

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

JAKARTA 21 Agustus 2013

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**KWIK KIAN GIE**

SCHOOL OF BUSINESS

## ABSTRAK

Penelitian ini di bertujuan untuk meneliti pengaruh Kecepatan, Kestabilan, Penanggapan Keluhan, Harga, Promosi Penjualan, Dan Relationship Marketing terhadap kepuasan konsumen. dalam penelitian Kecepatan, Kestabilan, Penanggapan Keluhan, Harga, Sales Promotion, dan Relationship management akan di teliti, teori teori yang di gunakan adalah: teori Kualitas Jasa, teori Harga, teori promosi penjualan, teori relationship marketing, dan jugas teori kepuasan konsumen.

Sampel yang di ambil adalah sebanyak seratus orang yang berdomisili di daerah kelapa sawah. Teknik pengambilan sampling adalah dengan metode *non probability sampling* atau yang di sebut juga sistem penarikan sample secara random atau acak. Teknik analisis data untuk menguji masing-masing variabel dan pengujian hipotesis melalui program SPSS versi 20 dengan metode regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa terdapat tiga variable yang berpengaruh signifikan dan tiga variable yang berpengaruh secara tidak signifikan, tiga variable yang signifikan adalah Penanggapan keluhan, Promosi penjualan, dan Relationship marketing, sedangkan yang tidak berpengaruh secara signifikan adalah Kecepatan, Kestabilan, dan Harga..

Saran dari peneliti adalah agar PT First media tetap menjaga kualitas jasa, Harga, Promosi penjualan , dan Relationship Marketing agar dapat mempertahankan posisi di pasar

Kata kunci: Kualitas Jasa, Kecepatan, Kestabilan, Penanggapan keluhan, Harga, Promosi Penjualan, Relationship marketing, Kepuasan Konsumen



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, menjiplak, atau melakukan tindakan lain yang merugikan tanpa izin dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.  
a. Pengujiannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



## ABSTRACT

This research is purposed to investigate the effect of the Speed, Stability, Responsivness complain, Price, Sales Promotion, ana relationship marketing to customer satisfaction. This research are using theory of: theory Service quality,theory Price, theory Sales promotion, theory Relationship marketing, and theory customer satisfaction

The samples were one hundred people who have been using product PT First Media domiciled in kelapa gading. Sampling technique is the method of non-probability sampling or also called random sample withdrawal system. Data analysis techniques to examine each of the variables and testing hypothesis with SPSS version 20 with multiple linear regression method.

Results of this study found that there are three significant variables and three variables had no significant effect, three significant variables is responsiveness complaints, sales promotion, and Relationship marketing, whereas no significant effect is Speed, Stability, and price.

Suggestion from writer is PT First Media must keep the service quality, Price, Sales Promotion, and Relationship Marketing for hold the position in market

**Keyword:** service quality, Price, Sales Promotion, Relationship Marketing, and Customer satisfaction.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**© Hak Cipta dimiliki BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**



1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan yang sama tanpa izin BIKKG.
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin BIKKG.

## Prakata

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa karena telah menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Pengaruh Kecepatan, Kestabilan, Penanganan Keluhan, Harga, Promosi Penjualan, Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Konsumen PT First Media.”

Penulis secara pribadi mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Bilson Simamora selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama penulisan skripsi ini dan telah menuntun penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini

2. Kepada Orang Tua saya yang telah memberikan banyak sekali support baik secara moral maupun spiritual agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini

3. Kepada seluruh dosen yang ada di Kwik Kian Gie school of business karena telah membantu memberikan saran selama penulis mengerjakan skripsi ini

4. Kepada para saudara penulis yang telah memberikan support dan bantuan selama penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan atas doa dan support dari mereka

5. Kepada Teman teman saya Amsal Salomo, Rendy Kurniawan, Dennis Novadi, Tommy Switanto, Aldi Widjaja, Faldo Permana, Dan lain lain yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu karena telah memberikan banyak sekali support kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.





Singkat kata penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat berguna bagi penulis maupun bagi orang banyak agar dapat memberikan manfaat, Penulis hanyalah seorang manusia

yang tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu apabila terdapat kekurangan atau kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan maaf apabila terjadi kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas semuanya, penulis sangat berharap penulisan ini dapat memberikan manfaat, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 14 Agustus 2013

Penulis

**Hati Cipika Diliindungi Undang-Undang**  
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang menyalin atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

	Hal
Pengesahan.....	i
Abstrak .....	ii
Prefakata .....	iv
Daftar isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
Daftar Lampiran .....	x
BAB 1 Pendahuluan .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	6
BAB 2 Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran .....	8
A. Kualitas Jasa.....	8
1. Pengertian Jasa.....	8
2. Kategori Jasa .....	8
3. Karakteristik Jasa .....	10
4. Strategi pemasaran jasa .....	14
5. Dimensi Kualitas Jasa.....	12
B. Harga.....	14
C. Promosi.....	17
D. Relationship Marketing .....	20
E. Kepuasan Konsumen .....	22
F. Kerangka Pemikiran .....	31
G. Hipotesis.....	31
BAB 3 Metode Penelitian .....	33
A. Obyek Penelitian .....	33
B. Metode Penelitian .....	33
C. Variabel Penelitian .....	35
D. Teknik Pengumpulan Data .....	37
E. Teknik Pengambilan Sample .....	38
F. Teknik Analisa Data .....	38
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	39
3. Regresi Linier Berganda .....	41
4. Uji F.....	41
5. Uji T.....	42
6. Koefisien Determinasi.....	43
7. Uji Asumsi Klasik .....	43

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



<b>BAB 4 Analisa dan Pembahasan</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
1. Sejarah Perusahaan .....	45
B. Analisis Dan Pembahasan .....	47
1. Analisis Profil Responden .....	47
2. Uji Validitas dan Realibilitas .....	50
3. Variable Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	53
4. Analisis Regresi Berganda .....	57
a. Uji Kegunaan Asumsi Klasik .....	57
b. Uji F .....	61
c. Uji T .....	62
d. Uji Koefisien Determinasi .....	66
C. Hasil Penelitian .....	66
<b>BAB 5 Kesimpulan dan Saran</b> .....	70
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72

**LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

		<b>Hal</b>
4.1	Tabel Jenis Kelamin Responden	48
4.2	Tabel Berdasarkan Usia Responden	49
4.3	Tabel Tingkat Pendidikan Responden	49
4.4	Tabel Jenis Pekerjaan Responden	50
4.5	Tabel Tingkat Pendapatan Responden	51
4.6	Tabel Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	52
4.7	Tabel Deskripsi Kecepatan	54
4.8	Tabel Deskripsi Kestabilan	54
4.9	Tabel Deskripsi Penanggapan Keluhan	55
4.10	Tabel Deskripsi Harga	55
4.11	Tabel Deskripsi Promosi Penjualan	56
4.12	Tabel Deskripsi Relationship marketing	57
4.13	Tabel Deskripsi Kepuasan Konsumen	58
4.14	Tabel Uji Normalita-Residual- <i>Kolmogorov Smirnov</i>	59
4.15	Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.16	Tabel Hasil Uji Autokorelasi	61
4.17	Tabel Hasil Uji F	62
4.18	Tabel Hasil Uji T	63
4.19	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi	67


**Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Daftar Gambar

	<b>Hal</b>
1 Kerangka Pemikiran	32
2 Gambar lambang First Media	47

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.