

**PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IM3 DI WILAYAH
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

**HOKRIAWAN TJIOPRATMAN
NPM. 0421045**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2008**

PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPuasan KONSUMEN DI WILAYAH
KOTA SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

HOKRIAWAN TIOPRATMAN
NPM. 0421042

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DHARMA CENDEKIA
SURABAYA
2008

**“PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IM3 DI WILAYAH
KOTA SURABAYA”**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Oleh :

HOKRIAWAN TJIOPRATMAN

0421045

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2008

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**“PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN IM3 DI WILAYAH KOTA
SURABAYA”**

Oleh :

HOKRIAWAN TJIOPRATMAN

0421045

Telah disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Hami Bruno', written in a cursive style.

(Drs.Ec. Hami Bruno., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

“PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IM3 DI WILAYAH KOTA SURABAYA”

Yang ditulis oleh : HOKRIAWAN TJIOPRATMAN NPM : 0421045

Telah diuji pada tanggal 28 Agustus 2008, dan dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji :



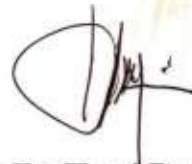
(Drs.Ec. Hami Bruno., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. Jeanne Asteria W, M.si,Ak)

Ketua Jurusan



(Drs.Ec. Hami Bruno., M.M)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

“PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IM3 DI WILAYAH KOTA SURABAYA”

Telah diuji dan dipertahankan dengan baik pada : **Kamis, 28 Agustus 2008**

Disusun oleh :

Nama : **HOKRIAWAN TJIOPRATMAN**
Npm : **0421045**
Fakultas : **EKONOMI**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Perguruan Tinggi : **UNIVERSITAS KATOLIK
DARMA CENDIKA, Surabaya**

Dihadapan Tim Penguji :

1. Drs.Ec.Hami Bruno., M.M.

Tim penguji 1

2. Thyopoida WSP.,S.E.,M.M.

Tim penguji 2

3. Drs.Ec.Budi Kartono.,M.S.

Tim penguji 3



Three handwritten signatures of the examiners, each on a dotted line.

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang berbahagia ini, Saya, penulis skripsi yang berjudul *"Pengaruh Fasilitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen IM3 di Wilayah Kota Surabaya"* memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi Saya ini dapat selesai dengan baik.

Dalam kesempatan ini pula, Saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan secara moril maupun materiil yang tak ternilai harganya, baik berupa bantuan pemikiran, dorongan, serta motivasi yang diberikan oleh kalian semua. Saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Darma Cendika beserta jajarannya.
2. Ibu Jeanne Asteria Wawolangi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Bapak Bruno Hami P, selaku Kajur Manajemen dan Dosen Pembimbing. Penghargaan Saya terbesar untuk Bapak Bruno yang telah membawa perubahan untuk Saya sehingga Saya berkuliah di Universitas Katolik Darma Cendika.
4. Bapak Ing.Heri S, Ibu V.Ratna Inggawati, Ibu Hartati Kanti Astuti, Ibu Maria Widyastuti, Bapak. Budi Kartono, Ibu Thyopoida serta Dosen Fakultas Ekonomi lainnya yang turut serta mendidik, membimbing, dan menguji sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluargaku, terima kasihku teramat besar kepada Papaku, Tjio Kai Kauw, dan Mamaku, Tan Tien Tien yang telah melahirkan dan membesarkanku dengan penuh kasih sayangnya. Kokoku, Agus Hokrianto Tjiopratman, yang banyak membantu dan menyemangatiku. Adikku, Paulus Hokriadi Tjiopratman dan Yuliana Kurniasari yang telah membantuku pula.
6. Sahabatku, Antonius Suharmana yang memberikan dorongan dan semangat. Teman-temanku yang lain yang telah membantuku selama empat tahun berkuliah di Universitas Katolik Darma Cendika.

7. PT. INDOSAT yang telah membantu dalam data-data dan semua hal sehingga skripsi ini dapat selesai dengan hasil yang baik.
8. Perusahaan operator seluler yang lain (XL,AXIS,3,TELKOMSEL), yang memberikan data-datanya sebagai pembandingan.
9. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk para responden yang telah mengisi angket skripsi.

Terakhir, buat pembaca skripsi ini. Semoga semua hal yang ada dalam skripsi ini dapat menjadi bahan yang berguna bagi perkembangan dunia *Bisnis Seluler di Indonesia*. SEKIAN.

Surabaya, 9 September 2008

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAKSI	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	8
2.2. Perilaku Konsumen.....	14
2.3. Teori Tentang Produk	17
2.3.1. Produk IM3	18
2.3.2. Fasilitas Produk IM3	19
2.4. Teori Tentang Harga.....	20
2.4.1. Tujuan Penetapan Harga.....	21
2.3.2. Model Penetapan Harga.....	23
2.5. Teori Tentang Kepuasan Konsumen	30
2.5.1. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	34
2.5.2. Faktor-faktor Pengukur Kepuasan Konsumen.....	34

2.6. Hubungan Antara Fasilitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	35
2.7. Hipotesis Penelitian	35
2.8. Kerangka Konseptual Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Identifikasi Variabel.....	37
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4.1. Populasi.....	39
3.4.2. Sampel.....	39
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	39
3.5. Jenis dan Sumber Data	40
3.5.1. Jenis Data.....	40
3.5.2. Sumber Data.....	40
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7. Pengukuran Data.....	41
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.9. Teknik Analisa Data	43
3.9.1. Analisa Data Deskriptif	43
3.9.2. Analisa Regresi Linier Berganda	44
3.9.2.1. Model Regresi.....	44
3.9.2.2. Syarat Regresi	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1. Sejarah Singkat	52
4.1.2. Struktur Organisasi	55
4.2. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	56
4.2.1. Jenis Kelamin	56

4.2.2. Daerah Tempat Tinggal	57
4.2.3. Usia Pemakaian Kartu IM3	57
4.2.4. Pengetahuan Responden Tentang Kartu IM3	57
4.3. Analisa Data	58
4.3.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	58
4.3.1.1. Uji Validitas	58
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	60
4.3.2. Analisis Regresi Berganda	62
4.3.3. Syarat Regresi	63
4.3.3.1. Uji Asumsi Klasik	63
4.3.3.2. Uji Prasyarat Lainnya	66
4.3.4. Uji Hipotesis	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76

DAFTAR KEPUSTAKAAN	ix
--------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Analisis Deskriptif Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2. Analisis Deskriptif Tempat Tinggal	57
Tabel 4.3. Analisis Deskriptif Usia Pemakaian Kartu IM3	57
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Pengetahuan Responden Tentang Kartu IM3	58
Tabel 4.5. Uji Validitas Dari Variabel Fasilitas Produk	58
Tabel 4.6. Uji Validitas Dari Variabel Harga	59
Tabel 4.7. Uji Validitas Dari Variabel Kepuasan	59
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas Dari Variabel Fasilitas Produk	60
Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Dari Variabel Harga	61
Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Dari Variabel Kepuasan	61
Tabel 4.11. Koefisien Persamaan Regresi	62
Tabel 4.12. Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.13. Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.14. Uji Heterokedastisitas Nilai Koefisien Alpha	65
Tabel 4.15. Uji Heterokedastisitas Nilai Koefisien R	65
Tabel 4.16. Uji Otokorelasi	66
Tabel 4.17. Uji Kolmogrov-Smirnov	67
Tabel 4.18. Uji Normalitas	67
Tabel 4.19. Uji Linearitas	70
Tabel 4.20. Uji F	71
Tabel 4.21. T-test	72
Tabel 4.22. Uji T	73
Tabel 4.23. Uji Parsial	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2. Siklus Hidup Produk	18
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual	36
Gambar 3.1. Heterokedastisitas	47
Gambar 3.2. Distribusi Penerimaan Dan Penolakan H_0	49
Gambar 3.3. Daerah Kritis H_0	50
Gambar 4.1. Normal Plot.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

KUESIONER BUAT RESPONDEN
DATA HASIL PEMBAGIAN KUESIONER
DATA HASIL SPSS
TABEL F DAN TABEL T
SURAT TUGAS BIMBINGAN
KARTU BIMBINGAN
BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL
REVISI UJIAN SKRIPSI
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SURAT PERNYATAAN

ABSTRAKSI

Penelitian mengenai *PENGARUH FASILITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN IM3 DI WILAYAH KOTA SURABAYA* menggambarkan bahwa kepuasan konsumen IM3 di Surabaya memang dipengaruhi oleh kedua variabel independennya (fasilitas produk dan harga). Analisa data menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS 12.0. Dari analisa diperoleh nilai korelasi berganda (R) sebesar 0,897 (nilai yang besar karena diatas 0,5) yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Y (Kepuasan Konsumen) dengan variabel – variabel independennya adalah kuat. Nilai koefisien X determinasi didapat angka sebesar 0,804 yang menunjukkan bahwa 80,4 % variasi dari variabel Y (Kepuasan Konsumen) dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel X_1 (Fasilitas Produk) dan X_2 (Harga). Berdasarkan Uji F dapat diterangkan bahwa variabel X_1 (Fasilitas Produk) dan X_2 (Harga) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen). Hal ini diperkuat dari nilai F hitung model sebesar 162,195 sedangkan F tabel sebesar 3,96. Berdasarkan Uji t dapat diterangkan bahwa variabel Y dengan variabel X_1 (Fasilitas Produk) terjadi korelasi dalam hal variabel independen lainnya dikontrol. Begitupun dengan variabel X_2 (Harga). Dari uji parsial $X_1 = 0,593$ lebih besar dari pada $X_2 = 0,422$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X_1 (Fasilitas Produk) mempunyai pengaruh yang dominan. Konsumen merasa puas apabila mendapatkan fasilitas produk yang baik (diantaranya jaringan telepon baik, SMS cepat, GPRS, Video Call, Internet, Cek pulsa, Customer Service ramah, dan lainnya), didukung dengan harga yang murah. Sehingga bagi perusahaan operator seluler, khususnya IM3, dapat melakukan berberapa perbaikan fasilitas produknya yang kurang baik, mempertahankan fasilitas produk yang sudah baik, dan melakukan penetapan kebijakan harga.