

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena tiada daya dan upaya selain atas kehendak-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberi kelancaran. Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabat fillah yang telah mendahului kita semoga mendapat nikmat disisi-Nya. Adapun judul dari penelitian ini adalah “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area”.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yakni Ayahanda tersayang Ponimin & Ibunda tercinta Sumirah atas jerih payah dan do'anya selama ini kepada penulis, serta abang dan kakak penulis Sutrisman, ST dan Tuti Hariyani, Sutrisno dan Nilawati, Ahmadi dan Suriatik, Suhartono dan Sutriani, Sutriana, Surya Ningsih, Nurhayati, dan keponakan-keponakanku tersayang Chandra Adipura, Citra Adi Permana, Ceril Wahyu Hidayat, Mutiara Aprilia, Asilah Inayah, Tasya Aulia, Hasanah, Meysha Husna, Adrian Pradana, Lidya Lestari, dan Radit Dwi Prasetyo yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini. Selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.

2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, Mec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Ihsan Effendi, SE, MSi, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area serta masukan-masukan yang diberikan kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini seperti perbaikan tentang penulisan abstrak, penambahan tentang sejarah objek penelitian, dan sebagainya.
4. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi, selaku Dosen Pembimbing I dan Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan kepada penulis seperti penyempurnaan tentang latar belakang permasalahan penelitian, penyesuaian teknik analisis dan metode yang digunakan, penyempurnaan tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, dan sebagainya.
5. Ibu Dhian Rosalina, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II dan Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Medan Area yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dan banyak memberikan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini seperti perbaikan tentang bahasa dalam penulisan skripsi, perbaikan tentang penelitian terdahulu yang digunakan oleh penulis, dan sebagainya.
6. Bapak Ahmad Prayudi, SE, MM, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan telah bersedia meluangkan waktunya untuk menghadiri seminar proposal dan ujian meja hijau penulis sebagai sekretaris.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar, yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Pegawai/karyawan yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Sahabat-sahabatku Dinda Aprianti Nasution, Wenda Kesturi, Siti Hajariah Dalimunthe (D'WISH), Amelia Anzani, Mustika Ramadhani, terima kasih atas kesetiannya selama ini yang selalu ada disaat senang maupun

kesulitan, cinta dan kasih sayang yang tulus dari kalian dan semoga Allah tetap mengizinkan kita untuk menjaga silaturahmi ini sampai akhir hayat.

10. Keluarga besar 3days (Af'al Muqarrabin, Ade Rohmanda Satrio, Andrie Febriyano, Shandrya Victor Kamanda Perangin-angin, Juanda Pratama Nasution, Ihsan Sabri, Andila Trikora Sembiring, Gilang Maulana, terima kasih atas motivasi, do'a dan bantuan kalian selama ini.
11. Teman-teman seperjuanganku Cokro Sarjono, Rahmadsyah, Riri Oetari, Chyntia Anggraeni Putri, Devi Andriyani, Christiana Valentina, Kirana Amanda dan seluruh teman-teman di program studi manajemen angkatan 2011, semoga apa yang kita cita-citakan dapat terwujud dan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik untuk kita semua.
12. Abang dan kakak alumni 2010 (Edi Arianto, SE dan Yolanda Sentiya, SE), terimakasih atas bantuan dan semangatnya yang diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala bantuan yang di berikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT serta ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa, Amin yarobbal alamin.

Medan, Maret 2015

Irawati

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	6
1. Kepuasan Pelanggan.....	6
1.1. Defenisi Kepuasan Pelanggan	6
1.2. Faktor-Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan.....	7
1.3. Indikator Kepuasan Pelanggan	10
2. Kualitas Produk	11
2.1. Defenisi Kualitas Produk.....	11
2.2. Indikator kualitas produk.....	13
3. Kualitas Pelayanan.....	14
3.1. Defenisi Kualitas Pelayanan.....	14
3.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
B. Peneliti Terdahulu	18

C. Kerangka Konseptual	19
D. Hipotesis.....	19
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	20
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	21
C. Defenisi Operasional.....	22
D. Jenis Dan Sumber Data	23
E. Teknik Pengumpulan Data.....	24
F. Teknik Analisa Data.....	26
G. Uji Hipotesis	29
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	30
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
a. Sejarah Perusahaan Smartfren.....	30
b. Sejarah Universitas Medan Area.....	31
2. Visi Dan Misi Universitas Medan Area.....	33
3. Struktur organisasi	35
B. Pembahasan	36
1. Deskripsi Hasil Penelitian	36
2. Profil Responden.....	36
3. Tabulasi Jawaban Responden	38
4. Uji Validitas Dan Realibilitas	42
5. Uji Statistik	45
6. Pengujian asumsi klasik	46

7. Uji hipotesis	49
------------------------	----

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	52
--------------------	----

B. Saran	53
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Rincian waktu penelitian.....	20
Tabel 3.2	Definisi operasional	22
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jurusan.....	37
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Kelas.....	37
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4.6	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.7	Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y).....	43
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y, X_1 , dan X_2	44
Tabel 4.12	Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.13	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	49
Tabel 4.14	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	50
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi (R^2).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Universitas Medan Area.....	35
Gambar 4.2.	Grafik Histogram.....	46
Gambar 4.3.	Kurva PP-Plots	47
Gambar 4.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48

