

DAFTAR PUSTAKA

- Bayu Hadyanto Mulyono, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal, Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang), *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, volume 4 No.2, Juli 2007
- Buku Pedoman Mahasiswa 2011/2012, Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area, Medan
- <http://samianstats.wordpress.com/tag/skala-likert> diakses tanggal 26 Maret 2015 pukul 21.30 WIB
- <http://sumutpos.com/2014/02/52236/jaringan-internet-sering-lelet-pelanggan-smartfren-mengeluh> diakses tanggal 24 januari 2015 pukul 20.10 WIB
- <http://testimonialsmartfren.wordpress.com> diakses tanggal 19 Agustus 2015 pukul 19.30 WIB
- Irawan, Handi. 2004. *“Indonesian Customer Satisfaction”*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- _____. 2008. *“Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan”*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Juran, Joseph M. (2004). *“Quality Planning and Analysis”*. Edisi ketiga. New York: Mc-Graw Hill Book, Inc
- Kotler, Philip. 2002. *“Manajemen Pemasaran : analisis perencanaan, implementasi dan control”*. Edisi millennium. Jakarta : PT. Prenhalindo
- _____. 2005. *“Manajemen Pemasaran”*. Edisi Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- _____. 2007. *“Principles Of Marketing: Dasar- Dasar Pemasaran/ Philip Kotler and Gary Armstrong”*. Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit : Pearson Prentice Hall
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2008). *“Prinsip-prinsip Pemasaran”*. Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2003. *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid I, Edisi Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid II, Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks

- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *"Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi"*. Jakarta : Erlangga
- Kuswandi. 2004. *"Cara Mengukur Kepuasan Karyawan"*. Jakarta : Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *"Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek"*. Jakarta : PT Salemba Empat
- Melissa Tanuwijaya, Mohamad Yusak Anshori, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pipop Copy, *Jurnal Neo-Bis, Volume 7, No 1, Juni 2013*
- M. Nasution. 2005. *"Total Quality Management"*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Orville C. Walker, Boyd. Harper W, Larreche, Jean Claude. 2005. *"Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global"*. Jakarta: Erlangga.
- Rianto Zalukhu, Raden Rudi Alhempri, Armis, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Counter Mahapura Gatra Mal Pekanbaru, *Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol.1, No. 2, 116-139, Agustus 2013*
- Salim, Kartono. 2007. *"Lima Jurus Sukses Berbisnis Retail di Modern Market"*. Bandung: Trans Media Pustaka.
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar. 2004. *"Consumer Behavior"*. 8 th edition. Pearson Prentice Hall
- Soedarmo H. 2006. *"Menjadi Kaya dengan UKM Otomotif Roda Dua"*. Jakarta : Kawan Pustaka
- Suliyanto. 2006. *"Metode Riset Bisnis"*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Sugiyono. 2006. *"Metode Penelitian Bisnis"*. Bandung : CV. ALFABETA
- Suriyani, Tatik. 2008. *"Perilaku Konsumen : Implikasi pada Strategi Pemasaran"*. Edisi 1. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2008. *"Manajemen Pemasaran"*. Malang : Bayumedia

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. "*Total Quality Manajemen*". Yogyakarta : Andi.

Umar H. 2005. "*Metode Riset Bisnis*". Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

Umi Narimawati. 2008. "*Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*". Bandung : Agung Media

Zeithaml, Valarie A dan Mary Jo Bitner. 2003. "*Service Marketing*". New York : Mc.Graw hill inc, int' I edition.

_____. 2004. "*Service Marketing*". Tata Mc. Graw-Hill



Lampiran 1

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Modem Smartfren Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area

No.Responden:

Dengan hormat,

Saya Irawati, NPM 11.832.0021 mahasiswa fakultas ekonomi jurusan manajemen universitas medan area dalam rangka menyelesaikan program S1 Manajemen universitas medan area melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna modem smartfren pada mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Medan Area”. Maka saya mohon kesediaan dari Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karena itu dimohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Saudara/i dalam mengisi kuesioner, saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk pengisian angket:

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden
yang membutuhkan jawaban tertulis saudara/i
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang saudara/i anggap Setuju dengan jawaban pada saudara/i. Adapun makna tanda tersebut adalah.

a. SS	: Sangat setuju	: skor 5
b. S	: Setuju	: skor 4
c. R	: Ragu-ragu	: skor 3
d. TS	: Tidak setuju	: skor 2
e. STS	: Sangat tidak setuju	: skor 1

A. Identitas Responden

Nama :
 Jenis kelamin :
 Umur :
 Fakultas /jurusan :
 Kelas : Pagi/Malam

Kualitas Produk (X₁)

No.	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Modem Smartfren memiliki daya tahan yang baik (modem tidak cepat panas)					
2.	Modem Smartfren memiliki fitur-fitur tambahan					
3.	Modem Smartfren sangat mudah untuk terhubung (<i>connect</i>)					
4.	Kecepatan data modem Smartfren selalu stabil					
5.	Jaringan dan sinyal modem Smartfren tidak lambat (selalu stabil)					

Kualitas Pelayanan (X₂)

No.	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	R	TS	STS
1.	<i>Customer service</i> cepat tanggap dalam menjawab keluhan atau komplain dari pelanggan					
2.	<i>Customer service</i> sangat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan					
3.	<i>Customer service</i> selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas dan memuaskan					
4.	<i>Customer service</i> selalu memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada pelanggan					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Modem Smartfren koneksinya tidak lambat, sehingga saya merasa puas saat menggunakannya.					
2.	Pulsa internet tidak cepat habis apabila tidak dipaketkan, saya merasa puas menggunakannya.					
3.	Perhatian dan tanggapan <i>customer service</i> modem Smartfren sesuai dengan harapan pelanggan.					
4.	Saya selalu melakukan pengisian ulang modem Smartfren.					

Komentar dan Saran:

*****TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI SAUDARA/I *****

Lampiran 2
Hasil Jawaban Responden

NO.	Kepuasan Pelanggan (Y)				Kualitas Produk (X1)					Kualitas Pelayanan (X2)			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1.	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5
2.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
3.	4	3	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4
4.	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4
5.	1	1	3	4	2	4	4	2	1	2	4	4	3
6.	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4
7.	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
8.	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
9.	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
10.	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	3
11.	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	4
12.	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
13.	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5
14.	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5
15.	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
16.	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17.	4	4	4	2	4	4	3	2	3	5	4	4	4
18.	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
19.	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
20.	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3
21.	2	2	3	5	3	4	3	3	4	2	2	3	2
22.	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3
23.	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3
24.	3	4	5	4	3	4	5	2	3	4	4	5	5
25.	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	4
26.	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	2
27.	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
28.	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	4
29.	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
30.	4	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3
31.	2	2	3	4	1	2	4	2	3	2	2	2	4
32.	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
33.	2	4	4	5	3	4	4	2	4	5	4	4	5
34.	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35.	4	5	5	5	4	4	3	3	1	4	3	2	1

36.	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
37.	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
38.	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
39.	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
40.	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4
41.	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	5	5
42.	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
43.	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4
44.	4	4	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4
45.	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46.	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4
47.	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
48.	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5
49.	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
50.	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5
51.	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
52.	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
53.	4	5	5	5	4	4	3	2	3	4	4	2	4



Lampiran 3
Hasil pengolahan data SPSS

1. Frekuensi Jawaban Responden

Frequency Variabel Kualitas Produk

Modem Smartfren memiliki daya tahan yang baik (modem tidak cepat panas (Q₁))

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.9	1.9	1.9
2.00	1	1.9	1.9	3.8
Valid 3.00	10	18.9	18.9	22.6
4.00	25	47.2	47.2	69.8
5.00	16	30.2	30.2	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Modem Smartfren memiliki fitur-fitur tambahan (Q₂)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	2	3.8	3.8	3.8
3.00	9	17.0	17.0	20.8
Valid 4.00	33	62.3	62.3	83.0
5.00	9	17.0	17.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Modem Smartfren sangat mudah untuk terhubung (connect) (Q₃)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.9	1.9	1.9
3.00	7	13.2	13.2	15.1
Valid 4.00	31	58.5	58.5	73.6
5.00	14	26.4	26.4	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Kecepatan data modem Smartfren selalu stabil (Q₄)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	7	13.2	13.2	13.2
3.00	11	20.8	20.8	34.0
Valid 4.00	27	50.9	50.9	84.9
5.00	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Jaringan dan sinyal modem Smartfren selalu stabil (Q₅)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	3	5.7	5.7	5.7
2.00	3	5.7	5.7	11.3
Valid 3.00	11	20.8	20.8	32.1
4.00	28	52.8	52.8	84.9
5.00	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Frequency Variabel Kualitas Pelayanan***Customer service* cepat tanggap dalam menjawab keluhan atau komplain dari pelanggan (Q₁)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	9.4	9.4	9.4
3.00	13	24.5	24.5	34.0
Valid 4.00	25	47.2	47.2	81.1
5.00	10	18.9	18.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Customer service sangat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan (Q₂)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	7.5	7.5	7.5
3.00	7	13.2	13.2	20.8
Valid 4.00	35	66.0	66.0	86.8
5.00	7	13.2	13.2	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Customer service selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan jelas dan memuaskan (Q₃)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	4	7.5	7.5	7.5
3.00	9	17.0	17.0	24.5
Valid 4.00	28	52.8	52.8	77.4
5.00	12	22.6	22.6	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Customer service selalu memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada pelanggan (Q₄)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.9	1.9	1.9
2.00	2	3.8	3.8	5.7
Valid 3.00	10	18.9	18.9	24.5
4.00	23	43.4	43.4	67.9
5.00	17	32.1	32.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Frequency Kepuasan Pelanggan

Modem Smartfren koneksinya tidak lambat, sehingga saya merasa puas saat menggunakannya (Q₁)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.9	1.9	1.9
2.00	4	7.5	7.5	9.4
3.00	9	17.0	17.0	26.4
Valid 4.00	31	58.5	58.5	84.9
5.00	8	15.1	15.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Pulsa internet tidak cepat habis apabila tidak dipaketkan, saya merasa puas menggunakannya (Q₂)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.00	1	1.9	1.9	1.9
2.00	3	5.7	5.7	7.5
3.00	11	20.8	20.8	28.3
Valid 4.00	29	54.7	54.7	83.0
5.00	9	17.0	17.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Perhatian dan tanggapan *customer service* modem Smartfren sesuai dengan harapan pelanggan (Q₃)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.9	1.9	1.9
3.00	11	20.8	20.8	22.6
Valid 4.00	26	49.1	49.1	71.7
5.00	15	28.3	28.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

**Saya selalu melakukan pengisian ulang modem Smartfren
(Q4)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	5	9.4	9.4	9.4
3.00	7	13.2	13.2	22.6
Valid 4.00	23	43.4	43.4	66.0
5.00	18	34.0	34.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

	N	%
Valid	15	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	23.13	9.552	.558	.546
q2	22.93	8.495	.527	.533
q3	22.53	9.267	.708	.514
q4	22.80	7.314	.762	.431

Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	21.33	15.524	.601	.791
q2	20.80	15.886	.641	.788
q3	20.27	14.495	.595	.792
q4	20.80	13.600	.774	.757
q5	21.47	12.838	.704	.771

Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

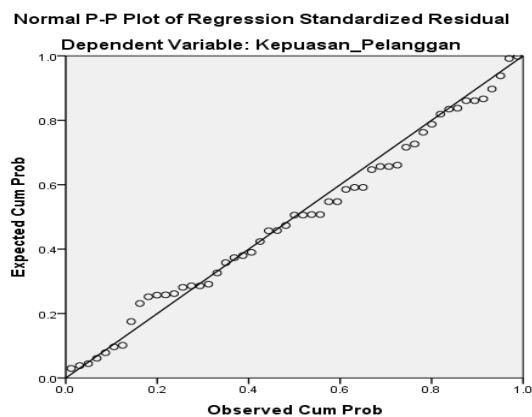
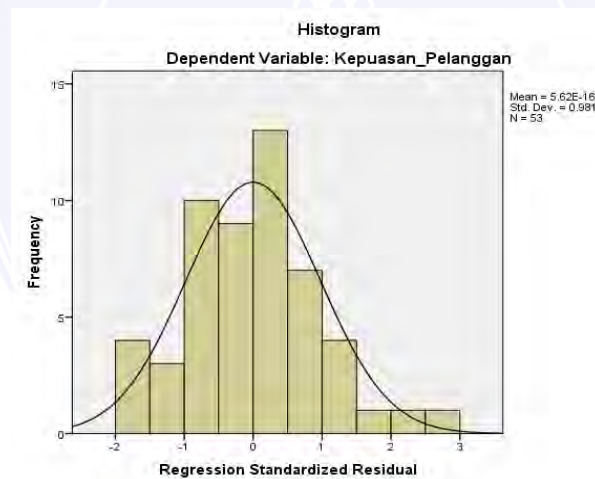
Cronbach's Alpha	N of Items
.801	4

Item-Total Statistics

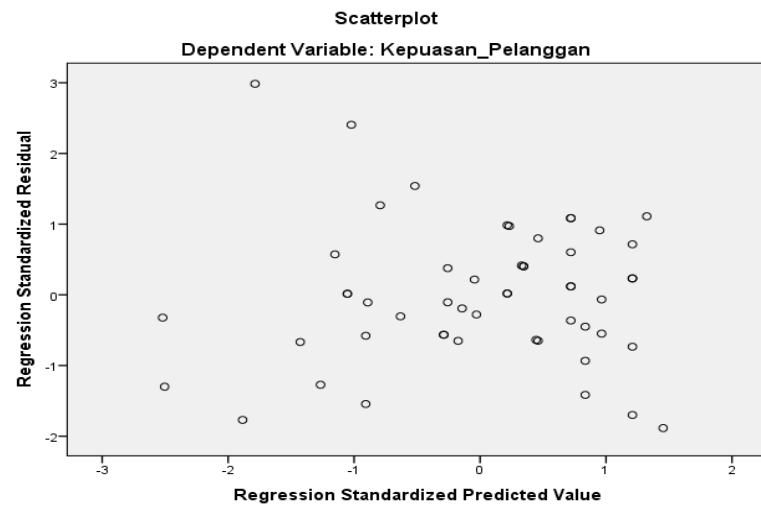
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	21.27	8.924	.549	.597
q2	21.20	8.314	.535	.594
q3	21.00	9.000	.566	.594
q4	21.07	8.210	.647	.561

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data



Uji Heteroskedasitas



Analisis Regresi Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	128.041	2	64.020	14.929	.000 ^b
	Residual	214.412	50	4.288		
	Total	342.453	52			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

sb. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Kualitas_Produk

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	5.025	1.967		2.555	.014
	Kualitas_Produk	.384	.125	.454	3.079	.003
	Kualitas_Pelayanan	.204	.144	.209	1.417	.163
a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan						

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 ^a	.374	.349	2.071

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Kualitas_Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan