

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA PADA INFORMASI LISAN
PELANGGAN NOKIA
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

RIZKY VIRGONIA

NIM : 2009210264

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2013

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA PADA INFORMASI LISAN
PELANGGAN NOKIA
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

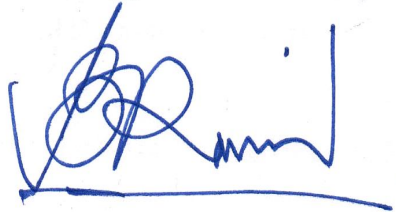
RIZKY VIRGONIA

NIM : 2009210264

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 1 Februari 2013



(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGUNAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA INFORMASI LISAN PELANGGAN NOKIA DI SURABAYA

Disusun oleh

RIZKY VIRGONIA

2009210264

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

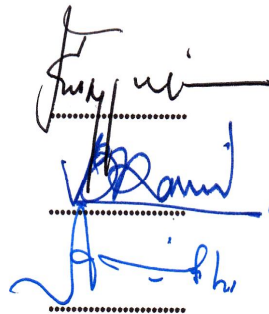
pada Tanggal 8 Februari 2013

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM

Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.



The image shows three handwritten signatures in blue ink, each positioned above a horizontal dotted line. The signatures correspond to the names of the examiners listed to the left: Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Dr. Basuki Rachmat, and Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Virgonia

Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 24 Agustus 1990

N.I.M. : 2009210264

Jurusan : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kemudahan
Penggunaan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya
Pada Informasi Lisan Pelanggan Nokia di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program Studi S1 Manajcmen

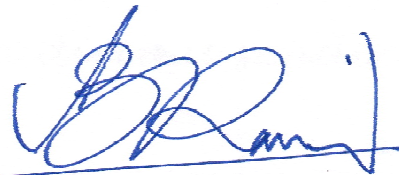
Tanggal : 13 Maret 2013



(Melliza Silvi, SE., M.Si)

Dosen Pembimbing

Tanggal : 13 Maret 2013



(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.)

Motto

***“ Belajarlah dengan otak, bekerjalah
dengan tangan, karena dengan
begitu kau bisa menjadi sukses dan
bangga akan kerja kerasmu sendiri.***

***Berpikirlah dengan tenang,
berdoalah dengan kekuatan pikiran,
karena dengan begitu kau bisa
menjadi yakin pada dirimu sendiri”***

Rizky virgonia
12 Februari 2013

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah akhirnya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, memuaskan dan mendapatkan rasa bangga bisa menjadi Sarjana Ekonomi Lulusan STIE Perbanas Surabaya. Saya sangat berterima kasih terutama pada Allah SWT yang telah memberikan saya kesempatan untuk bisa merasakan kebahagiaan atas kelulusan setelah menimba ilmu dengan penuh perjuangan dan kerja keras selama 3,5 tahun kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

Teruntuk Almarhum Bapak saya tercinta Agus Widodojati, yang telah memberikan saya banyak ilmu, nasehat yang berarti, pelajaran hidup, memprioritaskan pendidikan dan menginginkan saya menjadi orang hebat dan wanita karir yang sukses. Meskipun beliau sudah tiada, namun semangatnya selalu mengalir dalam darah saya, nasehatnya selalu mengitari pikiran saya, dan pelajaran hidupnya selalu mengiringi langkah saya. Ibu saya, Bakti Ambarukmi, terima kasih telah memberikan saya semangat, doa, nasehat dan memberikan dukungan yang tiada henti serta membesarkan saya dengan penuh kesabaran. Semua apa yang telah kalian berikan adalah sesuatu yang sangat berharga dan akan saya balas dengan kebanggaan bagi kalian atas kerja keras dan perjuangan anakmu ini yang telah menjadi Sarjana Ekonomi. Itu semua berkat doa dan restu kalian, orang tua yang hebat.

Kakak- kakak saya, Regina Fridashanti dan Yustitia Novandina terima kasih atas semangat dan kepelitannya dalam berbagi ilmu. Karena dengan begitu, aku bisa belajar sendiri dan menjadi mengerti tentang semua yang aku tanyakan. Tapi, terima kasih atas saran dan masukan selama proses pembuatan skripsiku. Umi (Noer Machejah) pengasuhku yang paling baik, sabar, terima kasih uda masakini yang enak – enak. Maafkan aku kalau sering biki sebel dan pusing karena cucian baju kotor yang setiap minggu dibawa pulang ke rumah.

Buat para sahabatku Mega, Ika, Phipin, Tresna, Chey, Kilmi, Rezki, Ipul, Rafiyan, Uni, Novi, Dian, Iis, Tika, Yeyen, Afif, Mas Bagus, Edith, Mas Sam. Terima kasih, kalian sudah membuatku tertawa, senyum, dan bahagia atas waktu yang diberikan dengan kebersamaannya selama 3,5 tahun ini I love you all. Untuk guru AMOS dadakan, Tiche, Naila, Magda, Pakde Reza, dan Zakiy terima kasih atas ajaran AMOSnya yang sangat berarti untuk skripsiku. Teman – teman kos yang gokil, Cece, Arsih, Achi, Anggita, Desy, Happy terima kasih dukungannya. Buat Erwin Zulvikar Kharisma, teman baru selama semester tujuh yang baik hatinya, pendukung setia, dan *a good advicer*, terima kasih banyak atas semuanya you are the best partner I've ever had.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA INFORMASI LISAN PELANGGAN NOKIA DI SURABAYA”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat penyelesaian program – program pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisannya masih terdapat banyak kekurangan, tetapi setidaknya semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi manfaat ilmu bagi pembaca khususnya mahasiswa jurusan manajemen konsentrasi pemasaran dalam memahami konsep tentang kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pelanggan, dan informasi lisan.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Ibu Prof.DR.dra.Psi,Hj. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas dan dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak nasehat, saran, dan masukan yang membangun serta menjadi

sumber inspirasi dan panutan bagi penulis sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Mellyza Silvi, SE.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Drs.Ec. Harry Widyantoro M.Si. selaku dosen Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan , saran, dukungan yang sangat berarti terutama dalam rangka penyelesaian kuliah selama penulis belajar di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM. selaku salah satu dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian dan dosen pembimbing penulis yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan serta semangat. Beliau menjadi salah satu panutan dan inspirasi bagi penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Dra. Ec. Aniek Maschudah, M. Si. selaku salah satu Dosen Penguji Skripsi dan karena beliau pulalah penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan berusaha memberikan yang terbaik bagi STIE Perbanas Surabaya.
6. Bapak/Ibu dosen konsentrasi pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam pemahaman tentang konsep *marketing* selama penulis belajar di STIE Perbanas Surabaya.
7. Seluruh tenaga pengajar, karyawan akademik, karyawan perpustakaan dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 26 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	
METODE PENELITIAN	25
3.1. Rancangan Penelitian	25
3.2. Batasan Penelitian	26
3.3. Identifikasi Variabel	26
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	27
3.5. Pengukuran Variabel	29
3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.7. Instrumen Penelitian.....	31
3.8. Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.10. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV	
GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	44
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	44
4.2 Analisis Data.....	49

BAB V	
PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Keterbatasan Penelitian	88
5.3 Saran.....	89
DAFTAR RUJUKAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 DATA PENJUALAN NOKIA DAN SAMSUNG.....	3
Tabel 1.2 DATA PENJUALAN <i>SMARTPHONE</i>	3
TABEL 2.1 PERSAMAAN DAN PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN SAAT INI.....	17
TABEL 3.1 KISI – KISI PERTANYAAN DALAM KUESIONER	31
Tabel 3.2 GOODNESS-OF-FIT INDICES	42
Tabel 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	45
Tabel 4.2 KARAKTERISTIK BERDASARKAN USIA DAN RESPONDEN.....	45
Tabel 4.3 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENGELUARAN RATA – RATA TIAP BULAN.....	46
Tabel 4.4 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PEKERJAAN.....	47
Tabel 4.5 KARAKTERISTIK BERDASARKAN PENDIDIKAN.....	48
Tabel 4.6 KARAKTERISTIK BERDASARKAN LAMA PENGGUNAAN.....	48
Tabel 4.7 RENTANG INTERVAL DARI SKALA Kategori.....	49
Tabel 4.8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN DIMENSI DAYA TANGGAP	50
Tabel 4.9 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN DIMENSI TAMPILAN FISIK	51
Tabel 4.10 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN DIMENSI EMPATI	52
Tabel 4.11 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN DIMENSI JAMINAN	52
Tabel 4.12 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KUALITAS LAYANAN DIMENSI KEANDALAN.....	53
Tabel 4.13 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEMUDAHAN PENGGUNAAN.....	54
Tabel 4.14 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.....	55
Tabel 4.15 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL INFORMASI LISAN	56
Tabel 4.16 <i>ASSESMENT OF NORMALITY</i>	57
Tabel 4.17 <i>DESCRIPTIVE STATISTICS</i>	59
Tabel 4.18 <i>GOODNESS-OF-FIT FULL STRUCTURAL MODEL UJI CFA</i>	62
Tabel 4.19 HASIL ESTIMASI MODEL UJI CFA.....	63
Tabel 4.20 <i>GOODNESS-OF-FIT FULL STRUCTURAL MODEL UJI CFA</i>	66
Tabel 4.21 <i>GOODNES OF FIT</i> UJI CFA REVISI	68
Tabel 4.22 HASIL ESTIMASI MODEL CFA REVISI MODIFIKASI	68
Tabel 4.23 UJI VALIDITAS SPSS.....	70
Tabel 4.24 RELIABILITAS DAYA TANGGAP.....	71
Tabel 4.24 RELIABILITAS TAMPILAN FISIK.....	72
Tabel 4.25 RELIABILITAS EMPATI.....	72
Tabel 4.26 RELIABILITAS JAMINAN.....	72
Tabel 4.27 RELIABILITAS KEANDALAN	73
Tabel 4.28 RELIABILITAS KEMUDAHAN PENGGUNAAN.....	73
Tabel 4.29 RELIABILITAS KEPUASAN PELANGGAN	74

Tabel 4.30 RELIABILITAS INFORMASI LISAN74
Tabel 4. 31 *GOODNESS-OF-FIT FULL STRUCTURAL MODEL UJI CFA*76
Tabel 4. 32 *GOODNESS-OF-FIT FULL STRUCTURAL MODEL UJI CFA*.....77
Tabel 4.33 HASIL ESTIMASI UJI SEM AKHIR.....79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Santouridis dan Trivellas	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Kasim dan Abdullah.....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian Chaniotakis dan Lymperpoulus.....	16
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Gambar Uji CFA, sumber : Lampiran 11	62
Gambar 4.2 Gambar Uji CFA Revisi, sumber : lampiran 13.....	65
Gambar 4.3 Gambar <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> Akhir Modifikasi.....	67
Gambar 4.4 Pengujian Model Penelitian Awal.....	75
Gambar 4.5 Pengujian Model Penelitian Akhir	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Identitas Responden
- Lampiran 3 : Tanggapan Responden
- Lampiran 4 : Output Data Responden SPSS
- Lampiran 5 : Output Tanggapan Responden SPSS
- Lampiran 6 : Uji SEM Normalitas
- Lampiran 7 : Tabel Z-Score
- Lampiran 8 : Estimates
- Lampiran 9 : Tabel Mahalanobis
- Lampiran 10 : Model Awal
- Lampiran 11 : Uji CFA
- Lampiran 12 : Hasil *Estimates* Uji CFA
- Lampiran 13 : Gambar *Model* Uji CFA Revisi
- Lampiran 14 : *Modification Indices* Uji CFA Revisi
- Lampiran 15 : Gambar Uji CFA Revisi Modifikasi
- Lampiran 16 : Hasil Estimasi Uji model CFA Revisi modifikasi
- Lampiran 17 : Pengujian Model Penelitian Akhir
- Lampiran 18 : Pengujian Model Penelitian Revisi
- Lampiran 19 : *Modification Indices* Pengujian Model Penelitian
- Lampiran 20 : Gambar Pengujian Model Penelitian Akhir
- Lampiran 21 : Hasil *Estimasi* Model Akhir Hipotesis
- Lampiran 22 : Tanggapan Responden Sampel Kecil dan Validitas Reliabilitas
- Lampiran 23 : Tabel Chi-Square

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND EASE OF USE TO
CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPACT OF WORD OF
MOUTH NOKIA CUSTOMERS IN SURABAYA**

Rizky Virgonia

STIE Perbanas Surabaya

Email : rizkyvirgonia@ymail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

This research aims to empirically investigate the effect of service quality and ease of use to customer satisfaction and the impact of word of mouth for a Nokia customers in Surabaya. This research is quantitative research using This research suffers from a limitation in that it uses a convenience sampling technique without a fully matched profile of the respondents. The customer satisfaction have a significant impact on word of mouth. The respondents are the 102 customers of Nokia in Surabaya from 150 questioners of the research spread. The data were collected by spreading direct questioners to all the customers of Nokia in Surabaya. This research is to investigate the telecommunication industry and the result of this the ease of use is postively significant to the customer satisfaction, and the customer satisfaction is positively significant to the word of mouth. In a high technology communication can increase the customer satisfaction by using those technology with a great tangibility and a good quality. It can impacts to the word of mouth for customers, in order to customers can say anything about what they feel by using those technology to another customers who will be use the same technology they used.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Word of Mouth, Communication of Technology, Nokia, Surabaya.

Paper type : Research Paper