

**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *HANDPHONE*
BLACKBERRY DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

MARETIA MEGA T.

2009210258

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2013

**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT, DAN KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN *HANDPHONE BLACKBERRY* DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

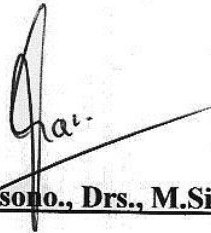
MARETIA MEGA TANTRA

NIM : 2009.210.258

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 26-3-2013



Dr. Soni Harsono., Drs., M.Si

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT, DAN KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN HANDPHONE
BLACKBERRY DI SURABAYA

Disusun oleh

MARETIA MEGA TANTRA

2009210258

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada Tanggal 21 Februari 2013

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan, M.M

Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Anggota : Emma Julianti, S.E., MM.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Maretia Mega Tantra
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 2 Maret 1991
N.I.M. : 2009.210.258
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Harga, Nilai Manfaat, dan Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan *Handphone Blackberry* di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen pembimbing,

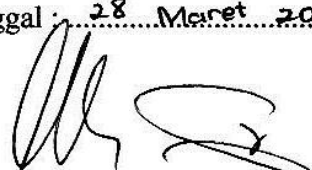
Tanggal : 28 Maret 2013



Dr. Soni Harsono., Drs., M.Si

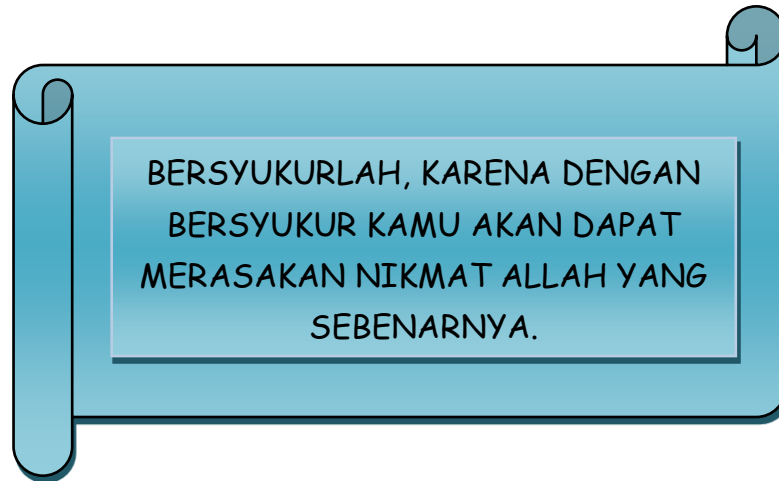
Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 28 Maret 2013



Mellyza Silvy S.E., M.Si.

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirobbilalamin ... puji syukur atas karunia Allah SWT, karena atas karuniaNya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya juga ucapkan banyak terimakasih untuk:

1. Ayah dan ibu yang selalu support aku, beliin ini itu buat keperluanku, dan selalu siap membantu dalam proses penyelesaian skripsiku. Maaf kadang suka uring-uringan pas otak lagi buntu. :*
2. Terimakasih banyak buat bimbingan dari Pak Soni Harsono sampai akhirnya saya bergelar S.E ☺
3. Buat Meta, makasih udah bantu dikte aku, sebarin kuisisionerku :D
4. Buat Virgo, konco plek, makasih uda bantuin aku di SPSS, nyemangatin aku pas skripsiku gak selese-selese hahah..
5. Buat kamu, makasih selalu ada pas aku butuh, selalu bantuin aku pas aku ga bisa ngerjain sendiri, makasih uda jadi semangatku selama ini, makasih karna kamu aku berusaha keras biar bisa lulus bareng kamuu .. ;;)
6. Makasih juga buat temen-temen semuanyaa , temen-temen yang selalu support aku, doain aku, bantuin aku, makasih rek ,, sekarang di belakang namaku ada S.E nyaa loohh ,, :D :D

Pokoknya makasih buanget deh buat semua pihak yang ada di belakang pengerjaan skripsi ini sampe skripsi ini bisa seleseai tepat waktu..

Terimakasih Ya Allah ☺ terimakasih semua ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga SKRIPSI yang berjudul “**PENGARUH HARGA, NILAI MANFAAT DAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN *HANDPHONE BLACKBERRY* DI SURABAYA**” ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Tak lupa juga kami ucapkan terima kasih kepada Bapak Soni Harsono selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan dan saran sehingga SKRIPSI ini dapat terselesaikan dengan baik. Serta kepada banyak pihak yang telah membantu memberi masukan dan saran untuk kesempurnaan SKRIPSI ini.

Semoga SKRIPSI ini dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa untuk meningkatkan kemampuannya dalam menggali informasi dan membantu tugas-tugas dalam rangka penilaian.

Akhirnya peneliti menyadari, bahwa penyusunan SKRIPSI ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran dari pembaca sangat kami harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan SKRIPSI ini.

Surabaya, 31 Januari 2013

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I.....	 1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7
 BAB II	 9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Harga.....	11
2.2.2. Nilai Manfaat.....	12
2.2.3. Kualitas	13
2.2.4. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.5. Harga-Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.6. Nilai Manfaat-Kepuasan Pelanggan	20
2.2.7. Kualitas-Kepuasan Pelanggan	21
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	21
2.4. Hipotesis Penelitian	22
 BAB III	 23
METODE PENELITIAN	23
3.1. Rancangan Penelitian.....	23
3.2. Batasan Penelitian.....	24
3.3. Identifikasi Variabel.....	25
3.3.1. Variable Bebas	25
3.3.2. Variabel Terikat.....	25
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	26
3.4.1. Harga	26
3.4.2. Nilai Manfaat.....	26
3.4.3. Kualitas	28
3.4.4. Kepuasan Pelanggan.....	29
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31

3.6.	Instrumen Penelitian	32
3.7.	Data dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8.	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	35
3.8.1.	Uji Validitas	35
3.8.2.	Uji Reliabilitas.....	36
3.9.	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV		40
GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		40
4.1.	Gambaran Subyek Penelitian	40
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	40
4.2.	Analisis Data.....	45
4.2.1.	Uji Validitas	45
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	48
4.2.3.	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.4.	Uji Normalitas	62
4.2.5.	Analisis Regresi.....	62
4.3.	Pembahasan	66
4.3.1.	Harga – Kepuasan Pelanggan	66
4.3.2.	Nilai Manfaat-Kepuasan Pelanggan	67
4.3.3.	Kualitas-Kepuasan Pelanggan	70
BAB V		73
PENUTUP		73
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	73
5.3.	Saran	74

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 1.1 : Tabel Peminat <i>Blackberry</i> Tabel Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	2
Tabel 2.1 : Terdahulu	10
Tabel 3.1 : Tabel Kisi-Kisi Kuisioner	33
Tabel 4.1 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.2 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.4 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	44
Tabel 4.6 : Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk <i>Blackberry</i>	45
Tabel 4.7 : Tabel Uji Validitas Sampel Kecil	46
Tabel 4.8 : Tabel Uji Validitas Sampel Besar	47
Tabel 4.9 : Tabel Uji Reliabilitas Sampel Kecil	48
Tabel 4.10 : Tabel Uji Reliabilitas Sampel Besar	49
Tabel 4.11 : Tabel Rentang Interval Dari Skala Kategori	50
Tabel 4.12 : Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	50
Tabel 4.13 : Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Manfaat	52
Tabel 4.14 : Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas	55
Tabel 4.15 : Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.16 : Tabel Pengukuran Normalitas	62
Tabel 4.17 : Tabel Ringkasan Hasil Uji t	63
Tabel 4.18 : Tabel Ringkasan Hasil Uji F	65
Tabel 4.19 : Tabel Model Summary	65

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 1.1 : Pengguna <i>Blackberry</i>	4
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	:	Lampiran Karakteristik Responden
Lampiran 3	:	Lampiran Input Data
Lampiran 4	:	Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
Lampiran 5	:	Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
Lampiran 6	:	Lampiran Frekuensi
Lampiran 7	:	Lampiran Uji Normalitas
Lampiran 8	:	Lampiran Uji t dan Uji F

***The Impact of Price, Perceived Value, And Quality Of Blackberry's Phone
Customers Satisfaction in Surabaya***

ABSTRACT

This research aims to find out whether there is a relationship between the price partially with a Blackberry's customer satisfaction in Surabaya, the perceived value with a Blackberry's customer satisfaction in Surabaya, and the quality with a Blackberry's customer satisfaction in Surabaya. This research are to find out whether there is a relationship between price, perceived value, and quality simultaneously with a Blackberry's customers satisfaction in Surabaya. Analysis tools are used for this research is by using multiple linear regression analysis in SPSS 16.0. The respondents in this study are 100 people. This research was conducted in Surabaya with a sample of the Blackberry users who have been using a Blackberry for at least 6 months. Sampling technique used is to use the technique of convenience sampling. The finding that has been obtained in this research is the price significantly affect customer satisfaction, the perceived value in a significant way has no effect on customer satisfaction, and quality significantly affect customer satisfaction. Simultaneously, price, perceived value, and quality affect with a customer satisfaction.

Key words: price, perceived value, quality and customer satisfaction