

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil perhitungan data kuesioner tentang pengaruh komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu As di Grapari Wisma Mulia Jakarta Selatan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Pengaruh komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan kartu As dapat dikatakan kuat karena $R = 0,882$, dilihat dari R Square sebesar $0,777$ artinya komunikasi merek berpengaruh sebesar $77,7\%$ terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan $22,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yg tidak di teliti.
2. Dengan adanya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu As mempunyai hubungan kuat karena $R = 0,929$, karena dilihat dari R Squarenya sebesar $0,863$ yang berarti kualitas produk berpengaruh sebesar $86,3\%$ terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan $13,7\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Dengan dilihatnya adanya pengaruh komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu As dapat dikatakan hubungan kuat karena $R = 0,931$, karena R Squarenya sebesar $0,866$ artinya komunikasi merek dan kualitas produk berpengaruh sebesar $86,6\%$ terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan $13,4\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteiti.

4. a). Hasil uji F, pengaruh komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan yaitu menunjukkan F hitung (342,443) > F tabel dengan taraf kesalahan 5% (3,09). Dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa komunikasi merek mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b). Hasil pengujian uji F yang menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan F hitung (616,762) > F tabel dengan taraf kesalahan 5% (3,09). Signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c). Hasil uji F, yaitu menguji pengaruh komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan F hitung (313,495) lebih besar dari F tabel dengan taraf kesalahan 5% (3,09). Dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Kesimpulannya yaitu komunikasi merek dan kualitas produk secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

B. SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada Grapari Wisma Mulia Jakarta Selatan yaitu

1. Dilihat dari *model summary* komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan, dimana R nya adalah 0,882 yang artinya tingkat hubungan kuat. R Squrenya adalah 0,777 artinya komunikasi merek berpengaruh sebesar 77,7% terhadap kepuasan pelanggan,

sedangkan 22,3% dipengaruhi oleh variabel lain yg tidak di teliti. Jadi, komunikasi merek kartu As dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan harus dipertahankan, oleh karenanya peneliti menyarankan agar lebih didorong lagi dalam promosi iklan, melalui berbagai media seperti, media televisi, radio, dan media cetak.

2. Berdasarkan *model summary* kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, R nya adalah 0,929 yang berarti memiliki tingkat hubungan yang kuat. Dan R Squarenya 0,863 yang berarti kualitas produk berpengaruh sebesar 86,3% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya yaitu 13,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sehingga, peneliti menyarankan agar dipertahankan kualitas produknya serta lebih ditingkatkan lagi dalam kualitas produknya menjadi lebih baik seperti mutu produk (jaringan atau sinyal menjadi lebih kuat), fitur yang menarik (tarif internet, telepon dan SMS lebih murah), desain dan kemasan kartu As lebih menarik.
3. Menurut *model summary* komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, dimana R nya adalah 0,931 yang artinya tingkat hubungan kuat. R Squarenya adalah 0,866 artinya komunikasi merek dan kualitas produk berpengaruh sebesar 86,6% terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 13,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Jadi, komunikasi merek dan kualitas produk kartu As berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena itu peneliti menyarankan agar dipertahankan, dan lebih didorong lagi dalam

komunikasi merek dan kualitas produknya dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan kartu As.



DAFTAR PUSTAKA

- Cummins, Julian dan Mullin, Raddy. 2004. *Sales Promotion*. Penerbit PPM. Jakarta
- Amir, M. Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran (jelajahi dan Rasakan)*. Penerbit PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Hartimbul, Ginting, Nembah F . 2011. *Manajemen Pemasaran*. CV. Yrama Widya. Bandung
- Rozi, Fahrul.2011. Skripsi "*Efektivitas Brand Communication Sabun Deterjen Merek DAIA*". Jakarta
- Saputri, Aprilyana .2009. Skripsi "*Analisis Pengaruh Iklan Media Televisi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Provider Simpati Pedo*". Jakarta
- Darma Durianto, Sugiarto, Tony Sitinjak, Strategi Menaklukan Pasar. Penerbit Gramedia Pustaka Utama : 2001
- Kasmir, S.E, MM. 2007. *Manajemen Perbankan*. Penerbit PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kartajaya, Hermawan. 2010. *Brand Operation*. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Kennedy, John E dan Soemanagara, R Dermawan. 2009. *Marketing Communication (taktik dan strategi)*. PT Bhuana Ilmu Populer. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran edisi millenium*. Penerbit PT Prenhallindo. Jakarta
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran edisi ke 9*. Penerbit PT Indeks kelompok Gramedia

Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran edisi 12*. PT Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta

Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran edisi 13*. Penerbit Erlangga. Jakarta

Lamb, Hair, Mc Daniel. 2001. *Pemasaran*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta

Rismiati, Bondan, Suratno, E. Catur. 2001. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Tjiptono, Fandy Ph.D. 2011. *Manajemen dan Strategi Merek*. Penerbit CV Andi Offset. Yogyakarta

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta

Irawan, Handi D., MBA.Mcom. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta

www.wikipedia.org. Tanggal 10 Maret 2012 pukul 15.00. Bekasi

www.shvoong.com. Tanggal 22 Oktober 2011 pukul 18.00 Bekasi

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

**ANALISA KOMUNIKASI MEREK DAN KUALITAS PRODUK KARTU AS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS GRAPARI WISMA MULIA,
JALAN JENDERAL GATOT SUBROTO KAV.42, JAKARTA SELATAN)**

Kepada

Yth : Para Responden (Pengunjung Grapari Wisma Mulia, Jln. Jenderal Gatot Subroto kav.42, Jakarta Selatan)

Di Tempat.

Hormat saya,

Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada, saya memohon Bapak/Ibu/Saudara/Saudari di Grapari Wisma Mulia, Jln. Jenderal Gatot Subroto kav.42, Jakarta Selatan, agar berkenan memberikan jawaban terhadap kuesioner sebanyak 40 pertanyaan yang telah saya sajikan dalam lembar berikutnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi merek dan kualitas produk Kartu As terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Wisma Mulia, Jln. Jenderal Gatot Subroto kav.42, Jakarta Selatan.

Kelengkapan jawaban akan sangat mempengaruhi hasil analisis dalam penelitian ini, informasi yang anda berikan akan kami jaga kerahasiaannya. Maka, besar harapan saya atas partisipasi Anda terhadap pengisian kuesioner ini karena jawaban Anda merupakan kontribusi yang berharga baik bagi peneliti dan

ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan perusahaan. Atas perhatian Anda, saya ucapkan terima kasih.

Jakarta, 23 Juli 2012

Hormat saya,

Indah Marantika

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Anda :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan

Status : 1. Belum menikah
2. Menikah
3. Janda/Duda

Umur : 1. < 20 tahun
2. 21 – 30 tahun
SMU/STM/Sederajat
3. 31 – 40 tahun
4. 41 – 50 tahun
5. > 51 tahun

Pendidikan : 1. SMP
2.
3. Diploma
4. Sarjana (S1)
5. S2
6. S3

Masa Kerja : 1. < 1 tahun

2. 1 – 5 tahun
3. 6 – 10 tahun
4. 11 – 15 tahun
5. 16 – 20 tahun
6. > 20 tahun

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner ini, anda cukup dengan membubuhkan tanda “√” di setiap kolom pilihannya. Jawaban tersebut yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Anda.

Skala jawaban : Sangat Setuju (SS) = 5
 Setuju (S) = 4
 Ragu-Ragu (RR) = 3
 Tidak Setuju (TS) = 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) = 1



FAKTOR-FAKTOR KOMUNIKASI MEREK

NO	ITEM PERTANYAAN	SKALA JAWABAN				
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
IKLAN						
1	Iklan kartu AS di televisi memberikan informasi yang jelas tentang apa itu produk kartu AS. (informatif)					
2	Iklan televisi kartu AS lebih menarik dibandingkan iklan televisi provider lain. (persuasif)					
3	Apakah bintang iklan Kartu As menarik minat beli anda. (persuasif)					
4	Iklan televisi kartu AS mampu mengingatkan Anda tentang seperti apa produk kartu AS. (pengingat)					
5	Iklan kartu AS mampu meyakinkan bahwa produk					

	kartu AS merupakan pilihan yang tepat untuk Anda. (penguat)					
PROMOSI PENJUALAN						
6	Merek kartu AS membuat Anda tertarik membeli produk tersebut. (komunikasi)					
7	Paket bundling kartu AS dengan harga lebih murah menarik minat beli Anda. (komunikasi)					
8	Program undian berhadiah dari kartu AS sangat Anda harapkan. (undian)					
9	Bonus telepon dan sms dari kartu AS merupakan alasan penting bagi Anda membeli produk tersebut. (bonus)					
PUBLISITAS						
10	Merek kartu AS familiar dan memiliki image positif bagi Anda. (kredibilitas tinggi)					
11	Informasi tentang Kartu As membuat Anda gembira. (menembus batas perasaan)					
12	Informasi tentang Kartu As mampu menghangatkan dan membuat Anda nyaman. (mendramatisir)					

FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PRODUK

NO	ITEM PERTANYAAN	SKALA JAWABAN				
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
MUTU PRODUK						
13	Layanan Kartu As selalu dapat diandalkan di setiap waktu dan tempat.					
14	Kartu As dapat aktif selamanya.					
15	Sinyal Kartu As kuat dan bagus dimana saja.					
FITUR						
16	Tarif kartu As sesuai dengan kualitas dan fitur yang ditawarkan.					
17	Bisa berkali-kali SMS dengan tarif murah.					
18	Bisa langsung internetan.					

19	Bisa berbagi pulsa dengan sesama pelanggan Kartu As.					
20	Tersedia beragam program dan layanan menarik di *100#					
21	Layanan Kartu As sesuai dengan fitur teknologi seluler yang anda butuhkan.					
22	Semua fitur yang ada dalam produk Kartu As dapat dipergunakan.					
DESAIN & KEMASAN						
23	Desain dan kemasan Kartu As sangat menarik.					
24	Logo Kartu As dalam kemasan sangat menarik.					
25	Terdapat stiker berhologram dalam kemasan.					
26	Kemasan kartu perdana Kartu As simple dan mudah dibawa kemana-kemana.					
27	Desain dan kemasan Kartu As kreatif dan inovatif.					
28	Desain dan kemasan Kartu As mudah dikenali oleh Anda.					

FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN

NO	ITEM PERTANYAAN	SKALA JAWABAN				
		SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)
KUALITAS PRODUK						
29	Kualitas produk Kartu As baik dan sesuai harapan Anda.					
30	Kualitas produk Kartu As membuat anda sulit pindah ke provider lain.					
HARGA						
31	Kartu As memiliki harga murah dan terjangkau.					
32	Tarif Kartu As sesuai dengan harapan Anda.					
SERVICE QUALITY						
33	Kualitas layanan Kartu As sesuai dengan iklan dan promosi yang ada.					
34	Kualitas layanan Kartu As membuat Anda bersedia merekomendasikan Kartu As ke teman-teman dan keluarga.					
EMOTIONAL FACTOR						
35	Citra merek Kartu As membuat Anda bangga					

	menggunakannya.					
36	Citra merek Kartu As membuat anda sulit pindah ke provider lain.					
BIAYA & KEMUDAHAN						
37	Produk Kartu AS mudah didapatkan dimana saja.					
38	Terdapat informasi layanan konsumen dalam kemasan.					
39	Terdapat informasi tentang petunjuk dan cara pemakaian kartu dalam kemasan.					
40	Banyak counter-counter dan gerai Telkomsel yang menjual produk Kartu As.					

Atas Perhatian Anda, Saya Ucapkan Terima Kasih



Lampiran 2

Tabulasi Data Hasil Kuesioner

Variabel Komunikasi Merek (X1)

Indikator No/Pernyataan	IKLAN					PROMOSI PENJUALAN			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	5	3	4	3	2	2
2	4	3	2	4	3	2	3	2	1
3	1	3	5	3	3	3	3	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
5	3	5	5	4	3	2	3	1	4
6	5	5	4	4	4	5	4	4	4
7	4	5	5	5	5	4	4	4	4
8	5	5	5	4	4	5	5	4	4
9	5	5	5	4	4	5	5	4	4
10	5	5	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	5	3	4	3	2	2
12	4	3	2	4	3	2	3	2	1
13	5	5	5	4	4	5	4	4	5
14	3	5	5	4	3	2	3	1	4
15	5	5	4	4	4	5	4	4	4
16	4	5	5	5	5	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	5	5	4	4
18	1	3	5	3	3	3	3	5	5
19	5	5	5	4	4	5	4	4	5
20	3	5	5	4	3	2	3	1	4
21	5	5	5	4	4	5	5	4	4
22	5	5	5	4	4	5	5	4	4
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	5	3	4	3	2	2
25	4	3	2	4	3	2	3	2	1
26	5	5	5	4	4	5	4	4	5
27	3	5	5	4	3	2	3	1	4
28	5	5	5	4	4	5	5	4	4
29	5	5	5	4	4	5	5	4	4
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	5	3	4	3	2	2
32	5	5	4	4	4	5	4	4	4

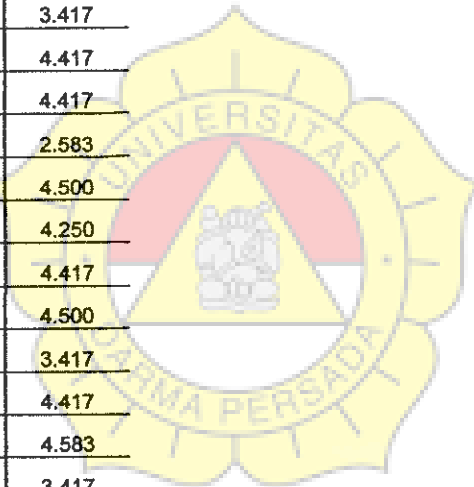
33	4	4	4	5	3	4	3	2	2
34	5	5	4	4	4	5	4	4	4
35	4	5	5	5	5	4	4	4	4
36	5	5	5	4	4	5	5	4	4
37	4	4	4	5	3	4	3	2	2
38	4	3	2	4	3	2	3	2	1
39	5	5	5	4	4	5	5	4	4
40	5	5	4	4	4	4	4	4	4
41	1	3	5	3	3	3	3	5	5
42	3	5	5	4	3	2	3	1	4
43	5	5	4	4	4	5	4	4	4
44	5	5	5	4	4	5	4	4	5
45	4	3	2	4	3	2	3	2	1
46	5	5	5	4	4	5	5	4	4
47	5	5	5	4	4	5	5	4	4
48	5	5	4	4	4	4	4	4	4
49	4	5	5	5	5	4	4	4	4
50	4	3	2	4	3	2	3	2	1
51	5	5	5	4	4	5	4	4	5
52	4	4	4	5	3	4	3	2	2
53	4	5	5	5	5	4	4	4	4
54	5	5	4	4	4	5	4	4	4
55	4	3	2	4	3	2	3	2	1
56	5	5	5	4	4	5	5	4	4
57	5	5	4	4	4	4	4	4	4
58	4	5	5	5	5	4	4	4	4
59	5	5	5	4	4	5	4	4	5
60	3	5	5	4	3	2	3	1	4
61	5	5	4	4	4	5	4	4	4
62	5	5	5	4	4	5	5	4	4
63	4	4	4	5	3	4	3	2	2
64	1	3	5	3	3	3	3	5	5
65	3	5	5	4	3	2	3	1	4
66	4	5	5	5	5	4	4	4	4
67	4	3	2	4	3	2	3	2	1
68	5	5	5	4	4	5	5	4	4
69	5	5	4	4	4	5	4	4	4
70	3	5	5	4	3	2	3	1	4
71	5	5	4	4	4	5	4	4	4

72	4	4	4	5	3	4	3	2	2
73	5	5	5	4	4	5	5	4	4
74	5	5	5	4	4	5	4	4	5
75	1	3	5	3	3	3	3	5	5
76	5	5	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	2	4	3	2	3	2	1
78	5	5	5	4	4	5	5	4	4
79	5	5	4	4	4	4	4	4	4
80	5	5	5	4	4	5	5	4	4
81	1	3	5	3	3	3	3	5	5
82	3	5	5	4	3	2	3	1	4
83	5	5	4	4	4	5	4	4	4
84	5	5	5	4	4	5	4	4	5
85	4	4	4	5	3	4	3	2	2
86	5	5	4	4	4	5	4	4	4
87	5	5	5	4	4	5	5	4	4
88	5	5	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	4	4	5	5	4	4
90	4	3	2	4	3	2	3	2	1
91	5	5	5	4	4	5	5	4	4
92	5	5	4	4	4	4	4	4	4
93	1	3	5	3	3	3	3	5	5
94	3	5	5	4	3	2	3	1	4
95	5	5	4	4	4	5	4	4	4
96	4	5	5	5	5	4	4	4	4
97	4	3	2	4	3	2	3	2	1
98	5	5	5	4	4	5	5	4	4
99	4	4	4	5	3	4	3	2	2
100	5	5	5	4	4	5	4	4	5
Total	422	453	434	412	369	394	382	333	362
Rata-Rata	4.22	4.53	4.34	4.12	3.69	3.94	3.82	3.33	3.62
Validitas	0.609	0.850	0.670	0.566	0.835	0.886	0.852	0.672	0.716

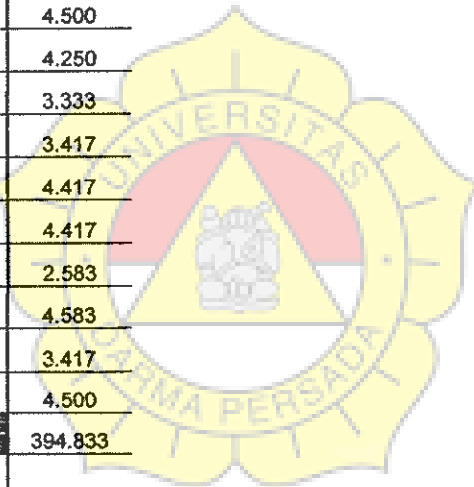
PUBLISITAS			Jumlah	Rata-Rata
10	11	12		
4	3	3	41	3.417
3	2	2	31	2.583
3	3	3	40	3.333
3	5	5	54	4.500
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
5	4	4	53	4.417
5	5	4	55	4.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
4	3	3	41	3.417
3	2	2	31	2.583
3	5	5	54	4.500
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
5	4	4	53	4.417
5	5	4	55	4.583
3	3	3	40	3.333
3	5	5	54	4.500
4	3	4	41	3.417
5	5	4	55	4.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
4	3	3	41	3.417
3	2	2	31	2.583
3	5	5	54	4.500
4	3	4	41	3.417
5	5	4	55	4.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
4	3	3	41	3.417
5	5	4	53	4.417
4	3	3	41	3.417
5	5	4	53	4.417
5	4	4	53	4.417
5	5	4	55	4.583
4	3	3	41	3.417



3	2	2	31	2.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
3	3	3	40	3.333
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
3	5	5	54	4.500
3	2	2	31	2.583
5	5	4	55	4.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
5	4	4	53	4.417
3	2	2	31	2.583
3	5	5	54	4.500
4	3	3	41	3.417
5	4	4	53	4.417
5	5	4	53	4.417
3	2	2	31	2.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
5	4	4	53	4.417
3	5	5	54	4.500
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
5	5	4	55	4.583
4	3	3	41	3.417
3	3	3	40	3.333
4	3	4	41	3.417
5	4	4	53	4.417
3	2	2	31	2.583
5	5	4	55	4.583
5	5	4	53	4.417
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
4	3	3	41	3.417
5	5	4	55	4.583
3	5	5	54	4.500
3	3	3	40	3.333
4	5	4	51	4.250



3	2	2	31	2.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
5	5	4	55	4.583
3	3	3	40	3.333
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
3	5	5	54	4.500
4	3	3	41	3.417
5	5	4	53	4.417
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
5	5	4	55	4.583
3	2	2	31	2.583
5	4	4	54	4.500
4	5	4	51	4.250
3	3	3	40	3.333
4	3	4	41	3.417
5	5	4	53	4.417
5	4	4	53	4.417
3	2	2	31	2.583
5	5	4	55	4.583
4	3	3	41	3.417
3	5	5	54	4.500
413	394	370		394.833
4.13	3.94	3.7		
0.514	0.933	0.858		



Variabel Komunikasi Kualitas Produk (X2)

MUTU PRODUK			FITUR						
13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5

5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5

4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	4	4	5	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	5	3	3
2	2	2	4	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
4	2	3	3	3	2	2	3	3	3
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
431	382	389	421	385	407	397	447	370	424
4.31	3.82	3.89	4.21	3.85	4.07	3.97	4.47	3.7	4.24
0.733	0.894	0.801	0.713	0.766	0.838	0.729	0.923	0.760	0.750

3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	4	4	5	73	4.563
5	5	4	4	5	4	67	4.188
5	5	5	5	5	5	67	4.188
4	4	4	3	4	4	54	3.375
4	4	4	5	4	5	73	4.563
4	4	5	4	4	5	71	4.438
3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	5	4	4	74	4.625
5	5	5	4	4	5	73	4.563
5	5	4	4	5	4	67	4.188
5	5	5	5	4	5	76	4.750
3	4	3	3	3	3	47	2.938
4	4	5	4	4	5	71	4.438
4	4	4	4	3	4	62	3.875
5	5	5	5	4	5	76	4.750
4	4	4	5	4	5	73	4.563
3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	4	4	5	73	4.563
5	5	4	4	5	4	67	4.188
5	5	5	5	4	5	76	4.750
4	4	5	4	4	5	71	4.438
4	4	4	3	4	4	54	3.375
4	4	4	5	4	5	73	4.563
5	5	5	5	4	4	74	4.625
4	4	4	4	3	4	62	3.875
5	5	5	5	5	5	67	4.188
4	4	4	3	4	4	54	3.375
5	5	5	5	4	5	76	4.750
3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	5	4	4	74	4.625
4	4	4	5	4	5	73	4.563
4	4	4	3	4	4	54	3.375
4	4	4	5	4	5	73	4.563
4	4	4	4	3	4	62	3.875
5	5	5	5	4	4	74	4.625
4	4	5	4	4	5	71	4.438
5	5	5	5	5	5	67	4.188
5	5	4	4	5	4	67	4.188

3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	4	4	5	73	4.563
5	5	4	4	5	4	67	4.188
5	5	5	5	4	4	74	4.625
5	5	5	5	5	5	67	4.188
4	4	4	3	4	4	54	3.375
4	4	4	5	4	5	73	4.563
4	4	5	4	4	5	71	4.438
4	4	4	4	3	4	62	3.875
4	4	4	5	4	5	73	4.563
5	5	5	4	4	5	73	4.563
5	5	4	4	5	4	67	4.188
5	5	5	5	4	4	74	4.625
3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	4	4	5	73	4.563
5	5	4	4	5	4	67	4.188
5	5	5	5	5	5	67	4.188
4	4	4	3	4	4	54	3.375
4	4	4	5	4	5	73	4.563
5	5	5	5	4	5	76	4.750
3	4	3	3	3	3	47	2.938
5	5	5	5	4	4	74	4.625
4	4	4	4	3	4	62	3.875
4	4	5	4	4	5	71	4.438
435	446	435	418	395	435		413.563
4.35	4.46	4.35	4.18	3.95	4.35		
0.747	0.542	0.812	0.856	0.473	0.792		

Variabel Komunikasi Kepuasan Pelanggan (Y)

KUALITAS PRODUK		HARGA		SERVICE QUALITY		EMOTIONAL FACTOR	
29	30	31	32	33	34	35	36
4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	2	2	2
3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	2	2	2
5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	5	5	4	5	4
3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	2	2	2
5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5

5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	4	4	3	2	2	2
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	4	4	3	2	2	2
5	4	4	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5
3	2	4	4	3	2	2	2
5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4
3	2	4	4	3	2	2	2
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	5	5	4	5	5
3	2	4	4	3	2	2	2
5	4	4	5	5	4	5	4
5	4	5	4	4	5	5	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4

3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
3	2	4	4	3	2	2	2
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	4
3	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	4	5	4
3	2	4	4	3	2	2	2
4	5	5	4	5	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	4	4	4
3	2	2	3	4	3	4	3
5	4	5	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	4	5	5
3	2	4	4	3	2	2	2
5	4	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	4	4
424	360	412	413	428	400	420	386
4.24	3.6	4.12	4.13	4.28	4	4.2	3.86
0.904	0.871	0.700	0.698	0.774	0.842	0.804	0.891

BIAYA & KEMUDAHAN				Jumlah	Rata-Rata
37	38	39	40		
4	4	4	4	48	4.000
4	4	4	4	38	3.167
5	5	5	5	48	4.000
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
5	5	4	4	56	4.667
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
4	4	4	4	48	4.000
4	4	4	4	38	3.167
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
5	5	4	4	56	4.667
5	5	5	4	55	4.583
5	5	5	5	48	4.000
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	2	38	3.167
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
4	4	4	4	48	4.000
4	4	4	4	38	3.167
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	2	38	3.167
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
4	4	4	4	48	4.000
4	5	4	4	53	4.417
4	4	4	4	48	4.000
4	5	4	4	53	4.417
5	5	4	4	56	4.667
5	5	5	4	55	4.583

4	4	4	4	48	4.000
4	4	4	4	38	3.167
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
5	5	5	5	48	4.000
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	4	38	3.167
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
5	5	4	4	56	4.667
4	4	4	4	38	3.167
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	4	48	4.000
5	5	4	4	56	4.667
4	5	4	4	53	4.417
4	4	4	4	38	3.167
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
5	5	4	4	56	4.667
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	4	48	4.000
5	5	5	5	48	4.000
4	4	4	2	38	3.167
5	5	4	4	56	4.667
4	4	4	4	38	3.167
5	5	5	4	55	4.583
4	5	4	4	53	4.417
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
4	4	4	4	48	4.000
5	5	5	4	55	4.583
5	4	5	5	53	4.417

5	5	5	5	48	4.000
4	4	5	4	56	4.667
4	4	4	4	38	3.167
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
5	5	5	4	55	4.583
5	5	5	5	48	4.000
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
5	4	5	5	53	4.417
4	4	4	4	48	4.000
4	5	4	4	53	4.417
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	4	38	3.167
4	4	4	5	52	4.333
4	4	5	4	56	4.667
5	5	5	5	48	4.000
4	4	4	2	38	3.167
4	5	4	4	53	4.417
5	5	4	4	56	4.667
4	4	4	4	38	3.167
5	5	5	4	55	4.583
4	4	4	4	48	4.000
5	4	5	5	53	4.417
437	439	439	406		413.667
4.37	4.39	4.39	4.06		
0.436	0.452	0.471	0.522		

Lampiran 3 (SPSS)

Model Summary, anova dan coefficient variabel komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

1. Model Summary variabel komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.931 ^a	.866	.863	.20224	2.190

a. Predictors: (Constant), Komunikasi_Merek, Kualitas_Produk

c. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

2. Anova variabel komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.643	2	12.822	313.495	.000 ^b
	Residual	3.967	97	.041		
	Total	29.610	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi_Merek, Kualitas_Produk

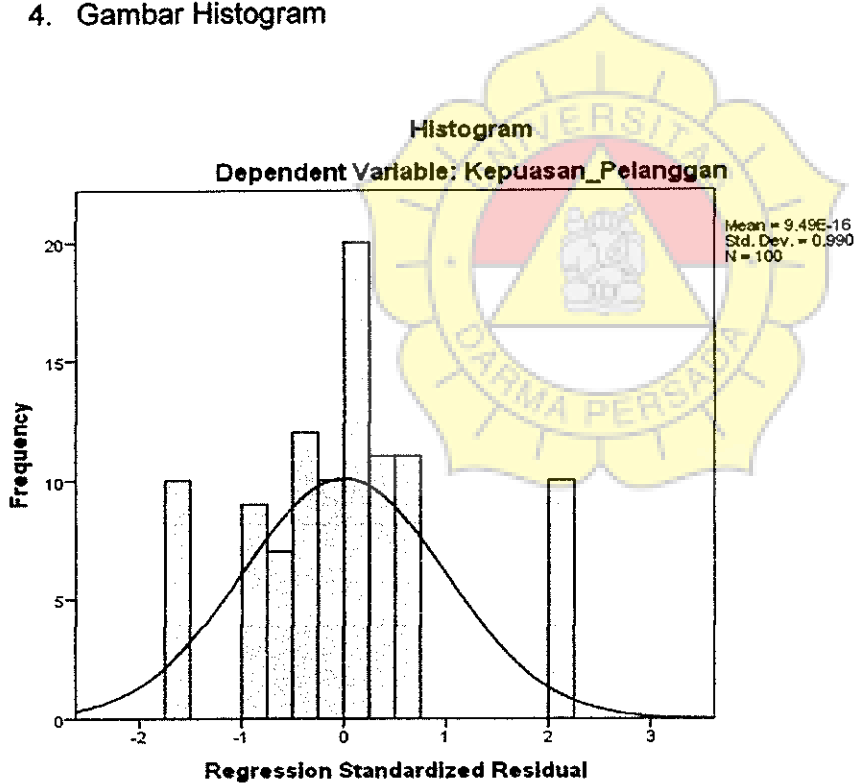
3. Coefficient variabel komunikasi merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Coefficients^a

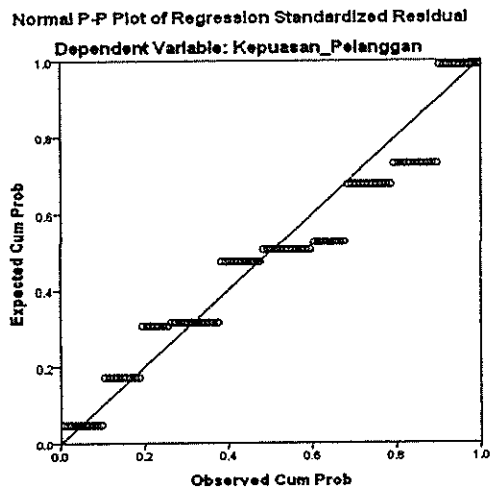
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.561	.153		3.669	.000
	Kualitas_Produk	.749	.094	.791	8.006	.000
	Komunikasi_Merek	.121	.080	.149	1.505	.136

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

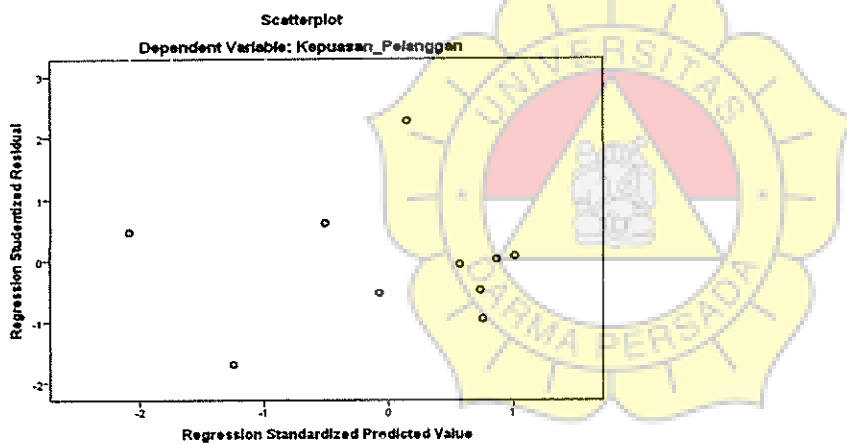
4. Gambar Histogram



5. Gambar Normalitas



6. Scatterplot



Lampiran 4 (SPSS)

Model Summary, anova dan coefficient variabel komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan

1. Model summary variabel komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.882 ^a	.777	.775	.25929	2.093

- a. Predictors: (Constant), Komunikasi_Merek
- b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

2. Anova variabel komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.022	1	23.022	342.443	.000 ^b
	Residual	6.588	98	.067		
	Total	29.610	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi_Merek

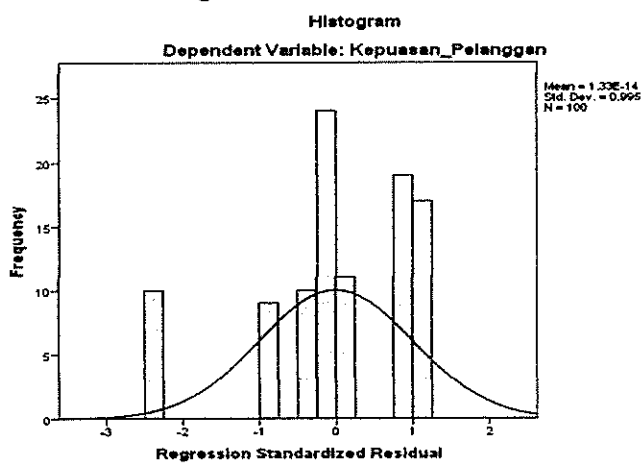
3. Coeficient variabel komunikasi merek terhadap kepuasan pelanggan

Coefficients^a

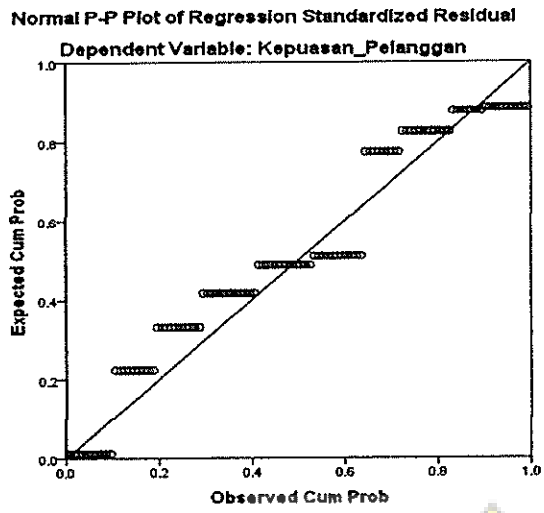
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.313	.155		8.481	.000
	Komunikasi_Merek	.715	.039	.882	18.505	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

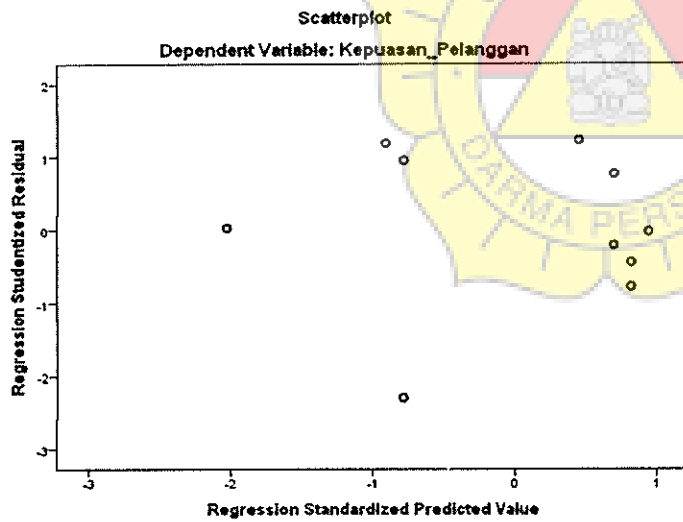
4. Gambar histogram



5. Gambar normalitas



6. Gambar scatterplot



Lampiran 5 (SPSS)

Model Summary, anova dan coefficient variable kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

1. Model summary kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.929 ^a	.863	.861	.20354	2.270

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

2. Anova kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.551	1	25.551	616.762	.000 ^b
	Residual	4.060	98	.041		
	Total	29.610	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Produk

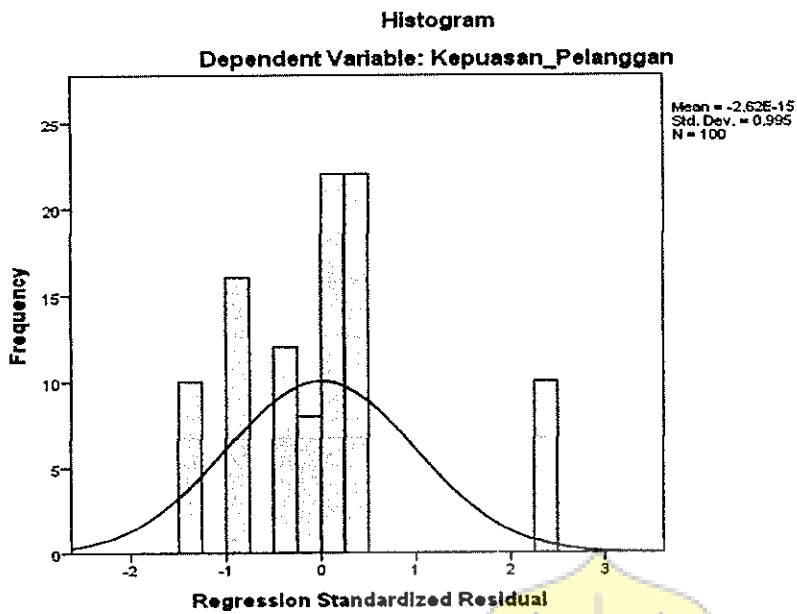
3. Coefficient kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Coefficients^a

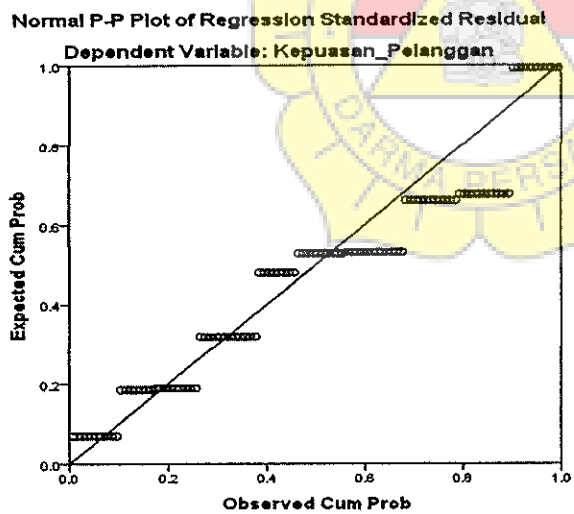
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.498	.148		3.363	.001
	Kualitas_Produk	.880	.035	.929	24.835	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

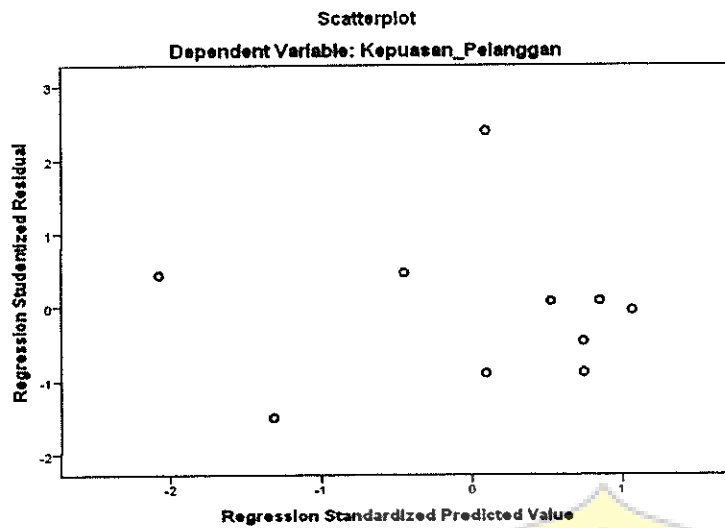
4. Gambar histogram



5. Gambar normalitas



6. Gambar scatterplot



Lampiran 6 (SPSS)

Reability komunikasi merek, kualitas produk dan kepuasan pelanggan

1. Reliability Komunikasi merek

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	12

2. Reability Kualitas produk

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	16

3. Reability Kepuasan pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	12

Lampiran 7

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat



Lampiran 8

BIODATA PENULIS

DATA PRIBADI

Nama : Indah Marantika
Tempat/Tanggal lahir : Bekasi, 27 Juni 1988
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Status Perkawinan : Belum Menikah
Tinggi/Berat bada : 163/50 kg
Alamat : Perum.Jati Unggul, Jln.Jati Mas 1 blok A3 No.9
RT 001/RW 014 Kelurahan : Harapan jaya
Bekasi Utara 17124

PENDIDIKAN :

Tahun 1993-1999 : SDN Harapan Jaya I Bekasi
Tahun 1999-2002 : SMPN 5 Bekasi
Tahun 2003-2005 : SMAN 4 Bekasi
Tahun 2006-2009 : Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari
(STIKS) Tarakanita, Jurusan Sekretaris
Tahun 2010-2012 : Universitas Darma Persada, Fakultas Ekonomi,
Jurusan S-1 Manajemen

PENGALAMAN KERJA :

- Tahun 2009 : PT Sharp Electronics Indonesia sebagai staff administrasi (OJT)
- Tahun 2009-2010 : PT Dian Rakyat sebagai Sekretaris Presiden Direktur
- Tahun 2011- sekarang :PT Telkomsel, Tbk sebagai Sekretaris Head of IT Planning Group dan Head of IT Mission Critical VAS Design & Delivery Division

