

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN FIRST MEDIA DI KOTA JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

DISUSUN OLEH :

ANUGRAH REGA SETIAWAN

203402516276



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN FIRST MEDIA DI KOTA JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

DISUSUN OLEH :

ANUGRAH REGA SETIAWAN

203402516276



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2024**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RELANTIONSHIP* MANAGEMENT, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian yang dibuat oleh penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan sebelumnya untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 Maret 2024



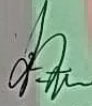
ANUGRAH REGA SETIAWAN
203402516276

UNIVERSITAS NASIONAL


LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA SELATAN
Nama Mahasiswa : ANUGRAH REGA SETIAWAN
Nomor Pokok : 203402516276
Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,


(Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,


(Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si)

Jakarta, 1 Maret 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA SELATAN
Nama Mahasiswa : ANUGRAH REGA SETIAWAN
Nomor Pokok : 203402516276
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,


Pembimbing Skripsi,




(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

Anggota/Penguji,



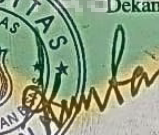
(Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M.)



(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M.)

Mengetahuui,

Dekan,



(Prof. Kurnia Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 1 Maret 2024

Tanggal Lulus:

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FIRST MEDIA DI JAKARTA SELATAN

Oleh:

Anugrah Rega Setiawan

203402516276

Final Project under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *Customer relationship management*, dan kualitas layanan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Peneliti mengirimkan kuesioner kepada seratus responden pengguna First Media di bagian selatan Jakarta untuk mengumpulkan data pertama untuk penelitian ini. Perangkat lunak SPSS 20 digunakan untuk memproses data ini. Analisis deskriptif dan inferensial digunakan dalam penelitian ini. Uji instrumental, korelasi linier berganda, serta uji kelayakan model dan hipotesis digunakan untuk menguji data.

Temuan menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel independen Kualitas Layanan, *Customer Relationship Management*, dan Kualitas Produk. Dengan demikian, dengan meningkatkan ketiga variabel independen tersebut, kepuasan pelanggan First Media di Jakarta Selatan dapat ditingkatkan.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Customer Relantionship Management*, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACK

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY ON FIRST MEDIA CUSTOMER SATISFACTION IN SOUTH JAKARTA

By:

Anugrah Rega Setiawan

203402516276

Thesis under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M

The purpose of this study is to determine the effect of product quality, customer relationship management, and service quality on the dependent variable of customer satisfaction. First Media sent questionnaires to one hundred respondents in the southern part of Jakarta to collect the first data for this study. SPSS 20 software was used to process this data. Descriptive and inferential analysis were used in this study. Instrumental tests, multiple linear correlations, and model and hypothesis feasibility tests were used to test the data.

The findings show that the dependent variable customer satisfaction is positively and significantly influenced by the independent variables Service Quality, Customer Relationship Management, and Product Quality; in addition, the dependent variable positively and significantly influences the dependent variable Customer Satisfaction. Thus, by increasing the three independent variables, First Media customer satisfaction in South Jakarta can be increased.

Keywords: Product Quality, Customer Relationship Management, Service Quality, and Customer Satisfaction.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**DATA PRIBADI**

Nama Lengkap : Anugrah Rega Setiawan
Nomor Pokok Mahasiswa : 203402516276
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Januari 2002
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Perumahan Pondok Gede Permai, Jalan Nusa Indah 14.
Blok C9 No10 Kota Bekasi
No. Hp : 081280507139
Email : rega.12608@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

2008 – 2014 : SDN JATIRASA V
2014 – 2017 : SMPN 9 BEKASI
2017 – 2020 : SMAN 6 BEKASI
2020 – 2024 : Universitas Nasional



Jakarta, Februari 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters and a small star above the final letter.

Anugrah Rega Setiawan

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang sudah memberi rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Penulis menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, *Customer Relationship Management* dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan First Media di Jakarta Selatan”**. Adapun tujuan yang dimiliki dalam penyusunan tugas akhir ini adalah untuk dapat memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta.

Dalam Menyusun tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan penuh dan arahan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M. A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof Kumba Digdowiseiso, S.E., M. App.Ec., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, dan selaku pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya dalam melakukan penulisan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan ibu Dr. Subur Karyatun S.E., M.M Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Para dosen dan *staff* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu saya dalam memberikan pelajaran yang bermanfaat.
6. Untuk orang tua (Bapak) Edi Setiawan yang telah membiayai selama kuliah, dan mendoakan selalu serta rasa bangga tersampaikan kepada bapak karena saya merupakan anak pertama di keluarga yang mendapatkan gelar sarjanan,
7. Untuk orang tua (Ibu) Nining Wahyuningsih yang sudah mendukung anaknya selalu dalam kegiatan perkuliahan dan mendoakan selalu.

8. Untuk kakak dan adik saya yang sudah memberi dukungan kepada saya selama berkuliah.
9. Untuk Haydee Noor Aisyah T.ZEES yang sudah menemani dan mendukung penuh saya dalam penyusunan skripsi ini, yang sudah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk seluruh saudara tercinta yaitu anggota Himpunan Mahasiswa Manajemen (HIMAJEM) Universitas Nasional yang telah memberikan pengalaman, motivasi dan diskusi bersama pada saat masa-masa perkuliahan berlangsung di Universitas Nasional hingga penyusunan skripsi ini.
11. Untuk teman – teman di HIMAJEM Angkatan 20 yaitu Ahya, Rifky, Sasa, Pras, Marshela, Soffi, Naufal, Tira, Sela, Adiva, Bela, Diva, Dilla, Tami, Melin, Takat Dan Fara yang sudah berjuang bersama-sama di dalam organisasi dan membuat kenangan serta memberi motivasi dan dukungan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
12. Untuk teman-teman sebangkuan yang telah sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi ini bersama untuk mendapatkan gelar sarjana Bersama.

Penulis sangat sadar bahwa pada saat Menyusun tugas akhir ini masih banyak kurangnya dalam segi apapun, karena diketahui dalam hal ini penulis memiliki kemampuan yang masih terbatas. penulis dapat harapkan untuk mengkritik dan memberikan saran demi kesempurnaan penyusunan tugas akhir kemudian. Akhir kata, besar harapan bagi penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Waalaikum'salam Wr, Wb.

Jakarta, Februari 2024

Penulis



Anugrah Rega Setiawan

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran	6
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2. Kepuasan Pelanggan	7
3. Kualitas Produk	10
4. <i>Customer Relationship Management</i>	12
5. Kualitas layanan	15
B. Keterkaitan Antar Variabel	18
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2. Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
3. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	20
D. Kerangka Analisis	22
E. Hipotesis	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
A. Objek Penelitian	24

B. Data Penelitian	24
1. Sumber Data dan Jenis Data	24
2. Populasi dan Sampel.....	25
3. Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	26
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	28
1. Metode Analisis	28
2. Analisis Inferensial	29
3. Pengujian Instrumen	29
4. Uji Asumsi Klasik	30
5. Uji Kelayakan Model.....	31
6. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	32
BAB IV	33
Hasil Penelitian dan Pembahasan	33
A. Hasil Penelitian	33
1. Deskripsi Data Penelitian.....	33
2. Deskriptif Karakteristik Responden.....	33
3. Hasil Analisis Deskriptif.....	38
4. Hasil Analisis Penelitian.....	41
B. Pembahasan	50
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
2. Pengaruh <i>Customer Relantionship Management</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	50
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Pelanggan First Media.....	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebagai rujukan Penelitian.....	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	27
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Respon Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Harga Paket.....	36
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	37
Tabel 4. 6 Rata Rata Jumlah Skor <i>Mean</i> Kualitas Produk	38
Tabel 4. 7 Rata-Rata Jumlah Skor <i>Mean CRM</i>	39
Tabel 4. 8 Rata-Rata Jumlah Skor <i>Mean</i> Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4. 9 Rata-Rata Jumlah Skor <i>Mean</i> Kepuasan Layanan	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji AutoKorelasi.....	45
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	47
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi R^2	48
Tabel 4. 19 Uji t.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Data Pengguna Provider terbanyak di indonesia	1
Gambar 2. 1	Kerangka Analisis.....	22
Gambar 4. 1	Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4. 2	Diagram Data Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 4. 3	Diagram responden berdasarkan pekerjaan	35
Gambar 4. 4	Diagram responden berdasarkan paket yang digunakan	36
Gambar 4. 5	Diagram responden berdasarkan Lama Berlangganan	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	56
Lampiran 2 Tabulasi Data	61
Lampiran 3 Rata-Rata (Mean).....	62
Lampiran 4 Uji Validitas.....	64
Lampiran 5 Uji Reabilitas	66
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	67
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas.....	67
Lampiran 8 Uji Autokorelasi.....	67
Lampiran 9 Uji Heteroskedostisitas	68
Lampiran 10 Analisis Regresi Linear Berganda	68
Lampiran 11 Uji F.....	68
Lampiran 12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
Lampiran 13 Uji Hipotesis (Uji t)	69
Lampiran 14 Tabel Durbin-Watson (DW)	70
Lampiran 15 Tabel Titik Persentase Distribusi t.....	71
Lampiran 16 Tabel r.....	72
Lampiran 17 Hasil turnitin	73
Lampiran 18 Logbook.....	74

