

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Puji Lestari. 2008. **Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian (studi pada anggota koperasi Bahtera Kencana Blitar.** Belitar
- Garvin & Davis.2005. **Manajemen Mutu Terpadu.** Terjemahan M.N. Nasution. Erlangga
- Ginting paham, dan Situmorang Helmi. (2008),”**Filsafat dan Metode Riset**”, Medan USU Press.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. **Kepuasan Pelayanan Jasa.** Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.** Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler,Philip.2002.**Marketing Management**, 11<sup>th</sup> Edition.Prentice Hall.Inc.New Jersey
- Kotler, philip & Kevin Lare Keller. 2007. **Manajemen pemasaran.** Edisi Dua Belas Jilid 1. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip. And Armstrong, Garry. 2008. **Dasar-dasar Pemasaran (edisi kesembilan).**Jakarta PT: Indeks gramedia
- Lupiyoadi*, Hamdani. 2006. **Manajemen Pemasaran Jasa**, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Nasution M. Nur SC, 2007, **Manajemen jasa terpadu** (Total Service Manajemen), Penerbit Ghalia Indonesia.

Orville C. Walker, Boyd. Harper W, Larreche, Jean Claude. 2005. **Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global**. Jakarta: Erlangga

Simamora, Bilson.2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2006, "**Metode Penelitian Bisnis**". Bandung : CV. ALFABETA

Tjiptono, Fandy. 2007. **Strategi Pemasaran**. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

\_\_\_\_\_.2008.**Pemasaran Jasa**, Cetakan Pertama, PT Bayu Media Publishing.

.2001. **Strategi Pemasaran. Edisi Pertama**. Andi Ofset. Yogyakarta.

Jurnal :

Abraham mahendra bagaskara .2011. **Pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan Pembelian sepeda motor hondaVario di semarang**.semarang, jurnal ekonomi.

Dita Amanda. 2010. **Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pada majestyk bakery & cake shop Cabang h.m. yamin medan**, Universitas negri medan. jurnal manajemen.

Eko Yuwananto. 2011. **Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha bahan bangunan sembilan lima di kecamatan gunung pati**, Universitas negri semarang.jurnal ekonomi.

Risky Nurhayati, 2011. **Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek Nokia)**. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"jurnal manajemen.

## **LAMPIRAN I KUESIONER**

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3 Pada Mahasiswadi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area**

#### **A. Umum**

Saudara/saudari yang terhormat,

Saya adalah Atika Rahmi Galingging mahasiswa pada Fakultas Ekonomi jurusan manajemen universitas medan area, yang sedang melakukan penelitian mengenai : “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3 Pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.” Pernyataan yang ada dalam kuesioner ini hanya semata-mata untuk data penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi.

Dibawah ini ada beberapa kelompok pernyataan yang semuanya berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3 Pada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Saudara/saudari saya harapkan untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan Saudara/saudari.

#### **B. Pernyataan Penelitian**

Untuk setiap pertanyaan, Saudara/saudari diharapkan untuk memberi tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang dianggap paling sesuai. Penilaian dilakukan berdasarkan skala berikut:

Keterangan Jawaban:

Sangat Tidak Setuju	Nilai (1)
Tidak Setuju	Nilai (2)

Kurang Setuju	Nilai (3)
Setuju	Nilai (4)
Sangat Setuju	Nilai (5)

### C. Identitas Responden

Nama. : .....

Jenis Kelamin : .....

Umur :

### D. Pernyataan

#### Kualitas produk (X1)

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Tampilan fisik kartu prabayar IM3 tidak mudah patah					
2.	Pemberian pada fitur dan layanan yang tersedia di dalam kartu prabayar IM3 sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
3.	Spesifikasi yang terdapat pada kartu prabayar IM3 mudah di pahami oleh pelanggan					
4.	Kartu prabayar IM3 memiliki pelayanan jaringan yang bagus untuk wilayah tertentu					


**Harga (X2)**

No	Pernyataan	Ops				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga yang ditawarkan pada produk kartu prabayar IM3 terjangkau					
2.	Tarif harga pada kartu prabayar IM3 dapat bersaing dengan produk yang sejenis					
3.	Harga kartu prabayar IM3 sesuai dengan kualitas yang diberikan kartu prabayar IM3					
4.	Memilih dan menggunakan kartu prabayar IM3 karena harga yang di tawarkan sesuai dengan harapan pelanggan					

**Kepuasan pelanggan (Y)**

No	Pernyataan	Ops
----	------------	-----

		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelanggan merasa puas dengan kualitas yang di berikan kartu prabayar IM3, karena sesuai dengan keinginan pelanggan					
2.	Pelanggan selalu membeli dan menggunakan kartu prabayar IM3 karena sesuai dengan kebutuhan					
3.	Setelah memakai kartu prabayar IM3 anda akan merekomendasikan kartu prabayar IM3 kepada orang lain					
4.	Pelanggan yang menggunakan kartu prabayar IM3 merasa puas karena kartu prabayar IM3 sesuai dengan harapan pelanggan					

**LAMPIRAN 2**  
**TABULASI DATA RESPONDEN**

Kualitas Produk				Harga				Kepuasan Pelanggan			
q1	q2	q3	q4	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4

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

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

**LAMPIRAN 3**  
**HASIL UJI SPSS**

**Frequency Table**

Kualitas Produk (X1)

q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	4	7,4	7,4	7,4
Valid 4,00	33	61,1	61,1	68,5
5,00	17	31,5	31,5	100,0



Total	54	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

## q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	4	7,4	7,4	7,4
4,00	33	61,1	61,1	68,5
5,00	17	31,5	31,5	100,0
Total	54	100,0	100,0	

## q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	7	13,0	13,0	13,0
4,00	32	59,3	59,3	72,2
5,00	15	27,8	27,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

## q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	10	18,5	18,5	18,5
4,00	28	51,9	51,9	70,4
5,00	16	29,6	29,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Harga (X2)

## q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	11	20,4	20,4	20,4
4,00	27	50,0	50,0	70,4
5,00	16	29,6	29,6	100,0
Total	54	100,0	100,0	

q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	8	14,8	14,8	14,8
4,00	26	48,1	48,1	63,0
5,00	20	37,0	37,0	100,0
Total	54	100,0	100,0	

q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2,00	1	1,9	1,9	1,9
3,00	12	22,2	22,2	24,1
4,00	29	53,7	53,7	77,8
5,00	12	22,2	22,2	100,0
Total	54	100,0	100,0	

q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	6	11,1	11,1	11,1
4,00	33	61,1	61,1	72,2
5,00	15	27,8	27,8	100,0
Total	54	100,0	100,0	

Kepuasan pelanggan (Y)

q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	2,00	1	1,9	1,9	1,9
	3,00	5	9,3	9,3	11,1
Valid	4,00	28	51,9	51,9	63,0
	5,00	20	37,0	37,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3,00	6	11,1	11,1
Valid	4,00	33	61,1	72,2
	5,00	15	27,8	100,0
	Total	54	100,0	100,0

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3,00	11	20,4	20,4
Valid	4,00	27	50,0	70,4
	5,00	16	29,6	100,0
	Total	54	100,0	100,0

q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	3,00	8	14,8	14,8
Valid	4,00	26	48,1	63,0
	5,00	20	37,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0

**Hasil uji validitas dan reliabilitas**

## Variabel Kualitas produk (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,888	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	12,6000	2,989	,674	,885
q2	12,5000	2,474	,873	,807
q3	12,3500	3,187	,614	,904
q4	12,5000	2,474	,873	,807

## Variabel Harga (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,848	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q5	12,2000	2,379	,621	,836
q6	12,4000	2,147	,720	,794
q7	12,1000	2,726	,637	,834
q8	12,5000	2,053	,803	,754

Variabel Kepuasan pelanggan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,879	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q9	12,6000	2,147	,590	,930
q10	12,4500	2,155	,896	,784
q11	12,5000	2,368	,784	,830
q12	12,5500	2,471	,777	,837

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,818 <sup>a</sup>	,668	,655	1,23553	,668	51,417	2	51	,000	2,264

a. Predictors: (Constant), harga, kualitasproduk

b. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156,980	2	78,490	51,417	,000 <sup>b</sup>
	Residual	77,853	51	1,527		
	Total	234,833	53			

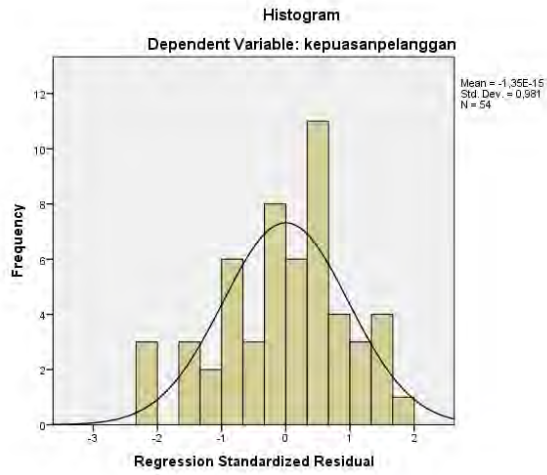
a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

b. Predictors: (Constant), harga, kualitasproduk

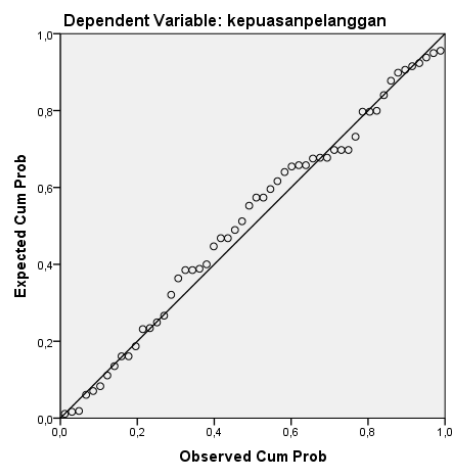
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3,086	1,863		2,120	,268					
	kualitasproduk	,399	,108	,353	3,703	,001	,659	,460	,299	,715	1,399
	harga	,738	,123	,573	6,003	,000	,761	,643	,484	,715	1,399

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

