



**STUDI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN VOUCHER WIFI.ID DI TELKOM KUDUS**

Skripsi ini di ajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh

SEPTIAN AJI RASMANA

201111060

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2015

**STUDI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN VOUCHER WIFLID DI TELKOM KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, Agustus 2015

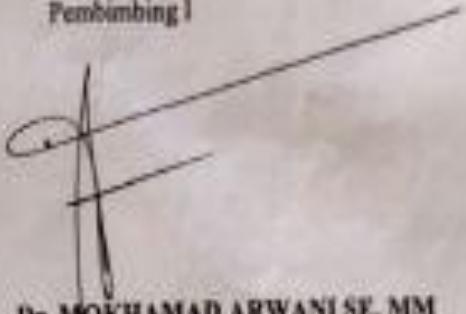
Mengetahui

Ketua ProgDi

Pembimbing I

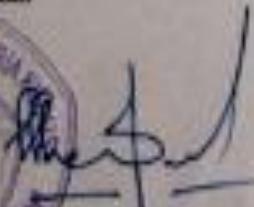


NOOR AZIS, SE, MM
NID. 0609107501



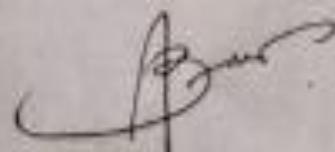
Dr. MOKHAMAD ARWANI SE, MM
NID. Q610701000001209

Mengetahui,
Dekan



Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NID. 0618066201

Pembimbing II

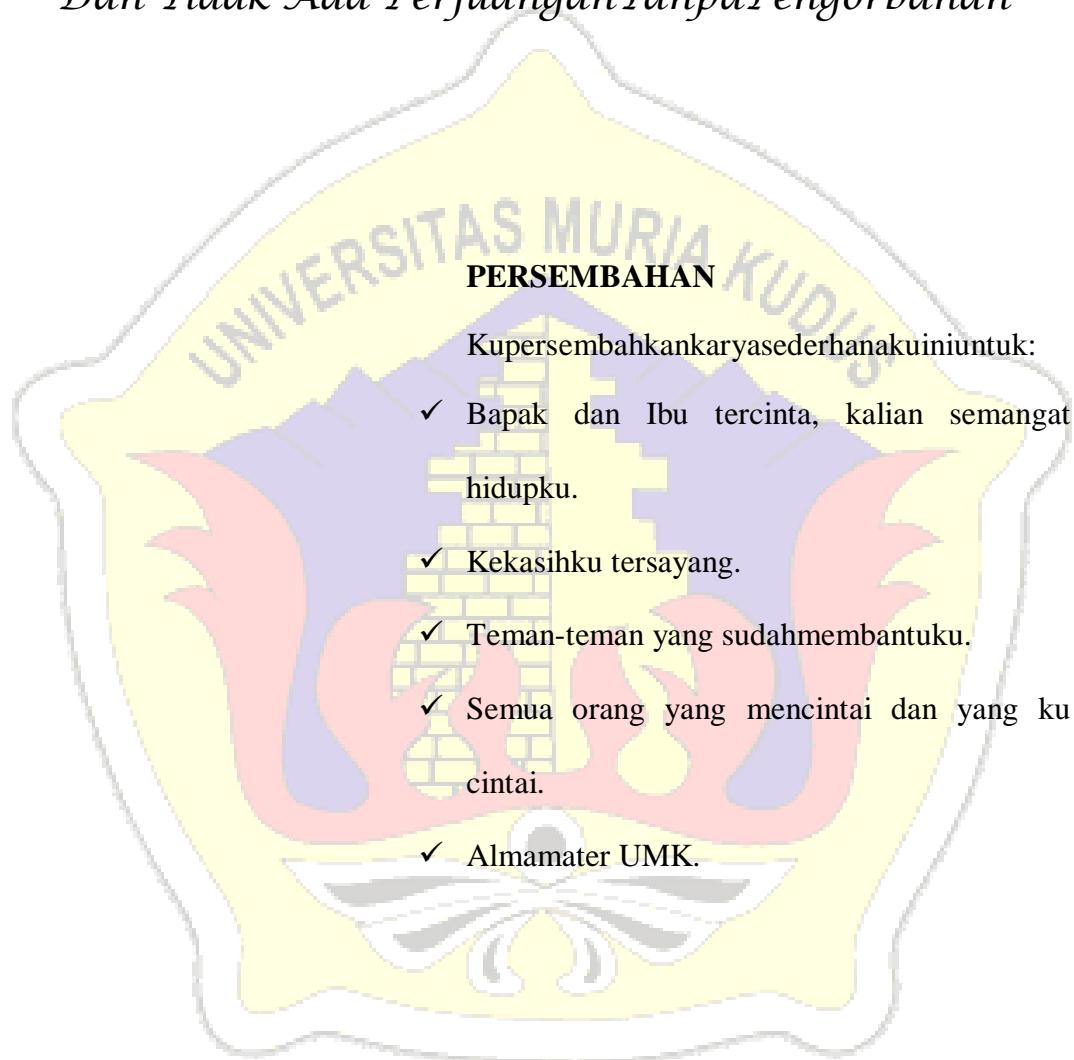


AGUNG SUBONO, SE, MSI
NID. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*“Tidak Ada Keberhasilan Tanpa Perjuangan
Dan Tidak Ada Perjuangan Tanpa Pengorbanan”*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hikmat kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Studi Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian *Voucher WiFi.id* di Telkom Kudus, disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan segala kerendahan hati kepada yang terhormat:

1. Dr. Suparnyo, SH, MH, selaku rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
3. Dosen pembimbing I Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM yang telah membibing dan membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Dosen pembibing II Agung Subono, SE, Msi yang telah memberi arahan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Achmad Baskoro selaku pimpinan PT. Telkom Kudus dan segenap jajaran staf serta karyawan yang membantu memperlancar proses penelitian ini.
6. Ayahanda tercinta Rasimin yang telah membantu dan memotivasi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibunda tercinta Suminah yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini kepada penulis.
8. Sahabat karibku Syaiful Hanaf yang telah memberi motivasi dan dukungan serta menemani perjalananku menyelesaikan skripsi, terimakasih atas semua bantuanmu.
9. Teman-teman terkasih Puji Ulin Niam, yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis menyusun skripsi.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Kudus, Agustus 2015

Penulis,

SEPTIAN AJI RASMANA

201111060

STUDI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN VOUCHER WIFI.ID DI TELKOM KUDUS

Septian Aji Rasmana
NIM 2011-11-060

Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
2. Agung Subono, SE.,Msi.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepuasan produk, kepuasan harga dan kepuasan pelayanan terhadap keputusan pembelian *voucher wifi.id* di Telkom Kudus secara parsial dan simultan. Sampel pada penelitian sebanyak 68 responden yang membeli paket *voucher wifi.id* di Telkom Kudus dengan teknik *accidental sampling*. Analisis data menggunakan deskriptif dan statistik dengan menggunakan SPSS 17. Berdasarkan hasil analisis data mengenai studi kepuasan konsumen yang terdiri dari kepuasan produk, kepuasan harga, kepuasan pelayanan terhadap keputusan pembelian maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan produk, kepuasan harga dan kepuasan pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara parsial maupun simultan. Sedangkan variabel yang paling dominan yaitu variable kepuasan produk.

Kata kunci: *Kepuasan konsumen, Kepuasan produk, Kepuasan harga, Kepuasan pelayanan dan Keputusan pembelian*

**STUDY CONSUMER SATISFACTION ON PURCHASE DECISION IN
VOUCHER WIFI.ID TELKOM KUDUS**

Septian Aji Rasmana
NIM 2011-11-060

Pembimbing : 1. Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM.
2. Agung Subono, SE.,Msi.

**UNIVERSITY OF MURIA KUDUS
STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS**

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of product satisfaction, price satisfaction and service satisfaction on purchasing decisions voucher wifi.id in the Telkom Kudus partially simultaneously. The sample of this study were 68 respondents who purchased a package voucher wifi.id in the Telkom Kudus with technique of accidental sampling. Data analysis using deskriptive and stastical with using SPSS 17. Based on the analysis of data on consumer satisfaction study consisting of product satisfaction, price satisfaction, service satisfaction on purchasing decisions, it can be concluded that price satisfaction, product satisfaction and service satisfaction influence on purchase decisions partially or simultaneously. While the most dominant variable is a variable product satisfaction.

Keywords : Costumer satisfaction, Product satisfaction, Price satisfaction, Service satisfaction on Purchasing decisions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	10
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Pengertian Manajemen Dan Manajemen Sumber Daya Manusia..	14
2.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.2 Pengertian Sumber Daya Manusia	15
2.2 Rekrutmen	17

2.2.1	Pengertian Rekrutmen	17
2.2.2	Proses Rekrutmen.....	19
2.2.3	Penentuan Dasar Rekrutmen	22
2.2.4	Penentuan Sumber-Sumber Rekrutmen.....	23
2.2.5	Metode Rekrutmen	25
2.2.6	Indikator Rekrutmen.....	26
2.3	Seleksi	26
2.3.1	Pengertian Seleksi	26
2.3.2	Kualifikasi Dan Teknik Seleksi.....	28
2.3.3	Dasar Seleksi	31
2.3.4	Penetapan Jumlah Pegawai.....	31
2.3.5	Cara Seleksi	32
2.3.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Seleksi	33
2.3.7	Tujuan Seleksi.....	34
2.3.8	Kendala-Kendala Seleksi.....	34
2.3.9	Indikator Seleksi.....	35
2.4	Kinerja.....	35
2.4.1	Pengertian Kinerja	36
2.4.2	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	36
2.4.3	Penilaian Kinerja	38

2.4.4	Indikator Kinerja	40
2.5	Penelitian Terdahulu	40
2.6	Kerangka Pikir	43
2.7	Hipotesis.....	44
BAB III METODE PENELITIAN		45
3.1	Rancangan Penelitian.....	45
3.2	Lokasi Penelitian	45
3.3	Definisi Operasional Variabel	45
3.4	Jenis Dan Sumber Data	48
3.4.1	Jenis Data.....	48
3.4.2	Sumber Data.....	49
3.5	Populasi dan Sampel.....	50
3.6	Pengumpulan Data.....	51
3.6.1	Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	.51
3.6.2	Studi Lapangan (<i>Field Research</i>).51
3.7	Pengukuran Instrumen Penelitian	52
3.8	Pengolahan Data	53
3.8.1	Editing	53
3.8.2	Scoring.....	53
3.8.3	Tabulating	53

3.9	Analisis Data	54
3.9.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif	54
3.9.2	Analisis Regresi Berganda.....	54
3.9.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.9.4	Pengujian Hipotesis (Uji F dan T)	55
3.10	Sistematika Penulisan	56
BAB IV PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1	Sejarah Prusahaan	58
4.1.2	Lokasi Usaha.....	60
4.1.3	Visi Dan Misi.....	60
4.1.3	Struktur Organisasi.....	60
4.2	Uji Instrumen Penelitian	62
4.2.1	Uji validitas.....	63
4.2.2	Uji Reliabilitas	65
4.3	Deskripsi Identitas Responden	65
4.3.1	Umur Responden.....	66
4.3.2	Jenis Kelamin Responden.....	67
4.3.3	Pendidikan Responden	68
4.3.4	Masa Kerja	69

4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel	70
4.4.1	Variabel Rekrutmen	70
4.4.2	Variabel Seleksi	71
4.4.3	Variabel Kinerja	74
4.4	Analisis data	75
4.4.1	Analisis Regresi	75
4.4.2	Pengujian hipotesis	77
4.4.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	81
4.5	Pembahasan	82
4.5.1	Pengaruh Rekrutmen Terhadap Kinerja	82
4.5.2	Pengaruh Seleksi Dengan Kinerja Karyawan.....	83
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR TABEL

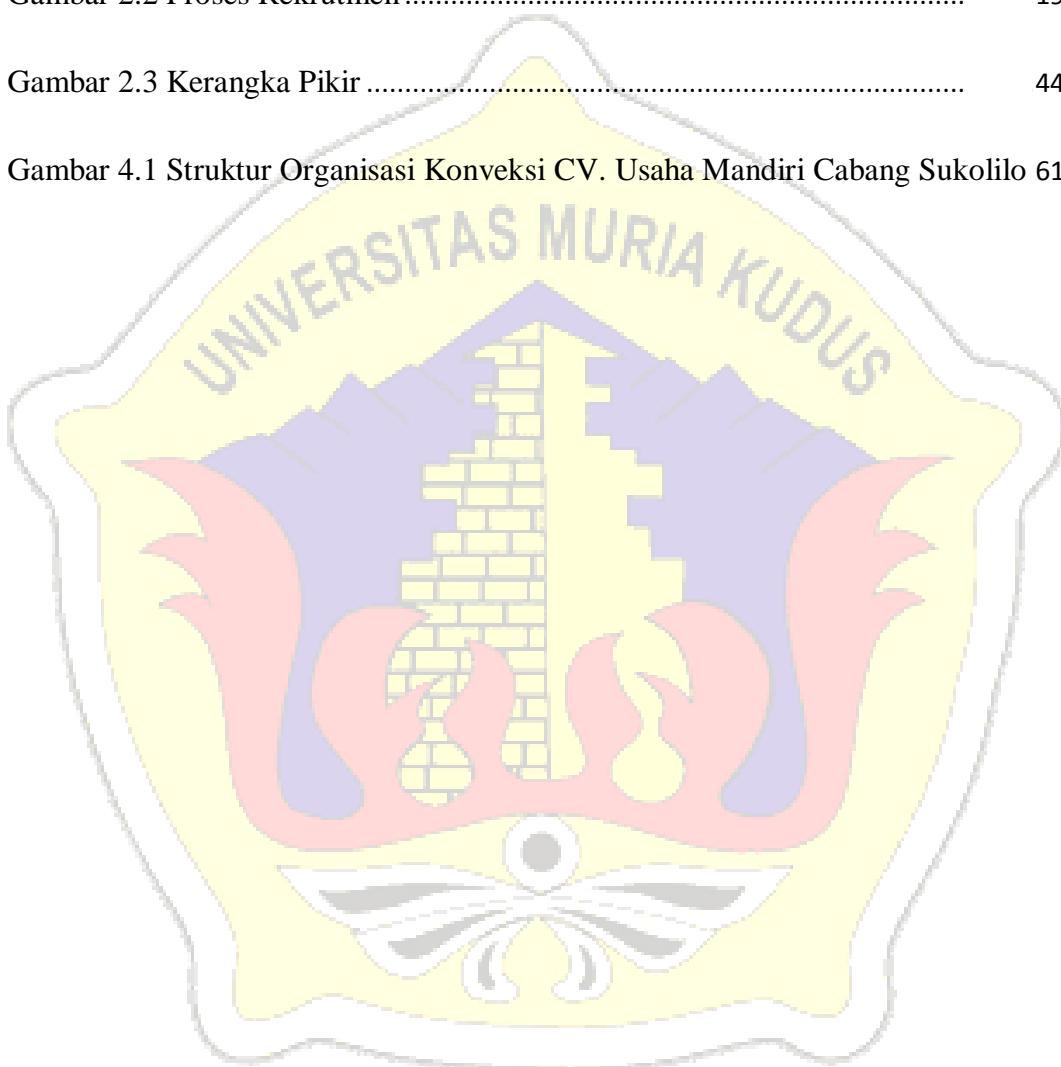
Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Dan Produksi Konveksi CV. Usaha Mandiri Cabang Sukolilo Periode 2011-2013	4
Tabel 1.2 Research Gap	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Ringkasan Definisi Operasional Variabel	47
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Rekrutmen.....	63
Tabel 4.2 Uji Validitas Seleksi	64
Tabel 4.3 Uji Validitas Kinerja	64
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.5 Umur Responden.....	66
Tabel 4.6 Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.7 Pendidikan Responden	68
Tabel 4.8 Masa Kerja	69
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Rekrutmen	70
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Seleksi	72
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja.....	74
Tabel 4.12 Olahan Data Regresi Dan Korelasi	76

Tabel 4.13 Hasil Estimasi Regresi.....	76
Tabel 4.14 Analisis Parsial.....	78
Tabel 4.15 pengujian berganda (dengan signifikansi $\alpha = 5\%$).....	80
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Berganda	80
Tabel 4.17 Koefisien determinasi	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Proses Manajemen	15
Gambar 2.2 Proses Rekrutmen	19
Gambar 2.3 Kerangka Pikir	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Konveksi CV. Usaha Mandiri Cabang Sukolilo 61	



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3. Analisis Statistik

Lampiran 4. Tabel r

Lampiran 5. Tabel t

Lampiran 6. Tabel f

Lampiran 7. Surat Keterangan Penelitian

