

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
ORANGE TV TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN
PADA CV. ASFA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

RIFKY ABDULLAH AKLIS

No. Regis: 32110002

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

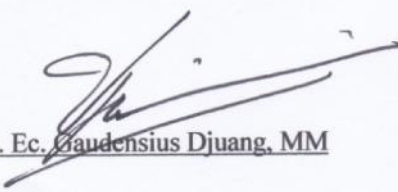
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN ORANGE TV TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN PADA CV. ASFA KUPANG

Yang diajukan oleh :

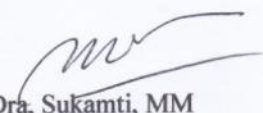
Nama : Rifky A. Aklis
Nomor Registrasi : 32110002
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

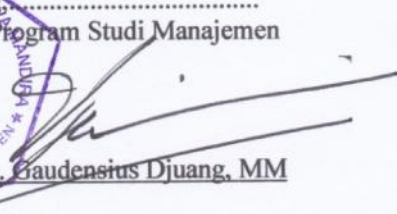
Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I


Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

Pembimbing II


Dra. Sukamti, MM


Kupang,
Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
ORANGE TV TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN
PADA CV. ASFA KUPANG

Nama : Rifky Abdullah Aklis
Nomor Registrasi : 32110002
Jurusan : Manajemen
Progam Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian dan dinyatakan Lulus
pada tanggal 18 Juni 2015, di ruang B 116

Susunan Panitia Ujian

1. Ketua : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM
2. Sekretaris : Dra. Sukamti, MM
3. Anggota Penguji I : Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM
4. Anggota Penguji II : Drs. Wilhelmus Ngete, MM
5. Anggota Penguji III : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

Kupang, Juli 2015
Mengetahui,



Dr. Thomas Ola Langoday, SE, M.Si



Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

MOTTO :

**“Jika kamu mampu bersabar,
Tuhan mampu memberikan lebih dari apa yang kau minta”**

PERSEMBAHAN

Dengan sepenuh hati dan rasa syukur, karya tulis ini saya persembahkan kepada:

- 1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan dan kesabaran kepada saya di setiap waktu.**
- 2. Bapak M. Sofyan Aklis, Mama Nuraini Aklis, Kakak Ardin Aklis sekeluarga, Rizal Aklis, Rian Aklis, Bebe Mariam Sidin dan Rizky Aklis yang menjadi motivasi dan pemberi semangat saya.**
- 3. Saudara/i, sahabat, teman-teman, dan kekasih saya Nyza Normandiri yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan masukan-masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.**
- 4. Almamater tercinta UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG khususnya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.**

ABSTRAK

Rifky Abdillah Aklis (32110002) **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Orange TV Terhadap Komplain Pelanggan Pada CV. ASFA Kupang”**. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM. selaku pembimbing I dan Ibu Sukanti, MM selaku pembimbing II.

Orange TV merupakan salah satu produk *Pay TV* CV. Asfa yang beredar di pasaran. Selain *Orange TV*, ada juga merek lainnya seperti INDOVISION, Big TV dan K-VISION. Berdasarkan data penjualan CV. Asfa di Kota Kupang, penjualan *Orange TV* mengalami penurunan dari tahun 2012 hingga tahun 2014 karena *Orange TV* mempunyai kelemahan-kelemahan yang berhubungan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan. Hal ini menyebabkan pelanggan *Orange TV* CV. Asfa melakukan komplain.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan produk *Orange TV* CV. Asfa di kota kupang yaitu 186 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu mendapatkan jumlah sampel sebesar 65 orang. Jadi, sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 orang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data kuantitatif dan data kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Setelah data dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel kualitas produk sebesar 68,15% dalam kategori baik, variabel kualitas pelayanan sebesar 70,15% dalam kategori baik, dan variabel komplain sebesar 48,62% yang masuk kategori kurang baik. Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = -0,474X_1 - 0,341X_2 + e$. Hasil uji parsial (t) dan simultan (F) menunjukkan bahwa dari kedua variabel yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komplain pelanggan. Hasil dari koefisien determinasi menunjukkan bahwa 56,20% variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap komplain pelanggan, sedangkan sisanya 43.80% dijelaskan oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil analisis tersebut disarankan untuk mengurangi komplain pelanggan, *Orange TV* perlu meningkatkan kualitas produk yang telah diterimah komplain dari pelanggan melalui CV. Asfa, dan selanjutnya CV. Asfa memberitahukan hasil komplain pelanggan tersebut kepada produsen *Orange TV*. Selain itu CV. Asfa juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan dan komplain pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Orange TV Terhadap Komplain Pelanggan pada CV. Asfa Kupang”.

Karya ilmiah ini dibuat dalam rangka menyelesaikan studi sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Rampungnya skripsi ini juga atas bimbingan, dorongan, maupun bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu lewat karya tulis ilmiah ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang selama ini telah menjadi tempat menimba ilmu untuk mendapat gelar sarjana dan mencapai cita-cita.
2. Bapak Dr. Thomas Ola, SE, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik di Fakultas Ekonomi dalam kepemimpinan beliau beserta seluruh dosen dan staf yang telah bekerja sama untuk membantu memperlancar rampungnya skripsi saya.
3. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, dan selaku Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, pengarahan, motivasi, nasehat, serta dorongan, mulai dari penulisan proposal hingga sampai penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Dra. Sukamti, MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, pengarahan, serta dorongan, mulai dari penulisan proposal sampai penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, dan sebagai Dosen PA yang telah memberikan bimbingan mulai dari semester 1 hingga sekarang.
6. Bapak Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM selaku penguji I dan Bapak Drs. Wilhelmus Ngete, MM selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, dan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Ibu Dosen lainnya yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada saya dalam menyelesaikan studi dalam perkuliahan hingga rampungnya penulisan skripsi ini.
8. Bapak M. Sofyan Aklis, Mama Nuraini Aklis, Kakak Ardin Aklis sekeluarga, Rizal Aklis, Rian Aklis, Bebe Mariam Sidin dan Rizky Aklis yang menjadi motivasi dan pemberi semangat saya.
9. Sahabat serta saudara/i yaitu Denso, Primus, Gil, AK, Ricky, Chikal, Roby, Willy, Troy dan Anwar yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Management 2010 Wati, Mey, AK, Ricky, Natal, Alinece, Mely, Shanty, Laura, Nancy, Ella, Chia, Marselina, Christin, Rolla, Nina, Troy, Denso, Nino, Gil, Cikal, Mike, Roby, Willy, Primus, Anwar, Alan dan Itho yang senantiasa membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kekasih tercinta Nyza E. Normandiri yang membantu dan mendukung serta memberikan semangat motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang telah membantu tapi tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih buat bantuan dan motivasinya.

Akhirnya apa yang tertera dalam karya ini mencerminkan kemampuan penulis, sehingga apabila masih terdapat kekurangannya itu di luar kemampuan penulis. Untuk itu adanya kritik dan saran dari semua pihak dalam melengkapi tulisan ini akan penulis terima. Dan tentunya terima kasih banyak buat semua pihak yang telah membantu.

Kupang, Juni 2015

Rifky Abdullah Aklis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Pemasaran	8
B. Perilaku Konsumen	9
C. Ketidakpuasan Pelanggan.....	10
D. Produk	12
E. Jasa	17
F. Komplain/Keluhan	20
G. Penelitian Terdahulu.....	25
H. Kerangka Berpikir	26

I. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28
C. Jenis Data	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran	31
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	33
G. Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Karakteristik Responden	43
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
C. Analisis Data	48
D. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran.....	27
----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Produk <i>Pay TV</i> CV. ASFA	4
Tabel 3.1 Variabel, Defenisi Operasional dan Indikator	31
Tabel 3.2 Kriteria Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal (Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan)	35
Tabel 3.3 Kriteria Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal (Variabel Komplain).....	36
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Komplain (Y)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Komplain	51
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.12 Uji F	55
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	56