

**LAPORAN HASIL
PENELITIAN DASAR KEILMUAN (PDK)**



**KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS HARGA DAN
KUALITAS PRODUK
(STUDI : PENGGUNA SMARTPHONE 4G KARYAWAN NON
PERMANEN CONTACT CENTER INDOSAT OOREDO DAAN
MOGOT, JAKARTA BARAT.**

Disusun Oleh:

Dr. Budi Permana Yusuf, MM. (NIDN. 0320056202 / Ketua)
Prof. Dr. H. Abdul Majid Latief, MM. (NIDN. 0027025301 / Anggota)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF.DR.HAMKA
2017**

**HALAMAN PENGESAHAN
PENELITIAN DASAR KEILMUAN (PDK)**

Judul Penelitian	: Kepuasan Pelanggan : Analisis Harga Dan Kualitas Produk (Studi : Pengguna Smartphone 4g Karyawan Non Permanen Contact Center Indosat Ooredoo Daan Mogot, Jakarta Barat.
Skema Penelitian	: Penelitian Dasar Keilmuan (PDK)
Ketua Peneliti	
a. Nama Lengkap	: Dr. Budi Permana Yusuf, MM
b. NPD/NIDN	: 0320056202
c. Jabatan Fungsional	: Lektor
d. Fakultas/Program Studi	: Manajemen / Manajemen
e. Nomor HP	: 62 812-9378-1707
Anggota Peneliti (1)	
a. Nama Lengkap	: Prof. Dr. H. Abdul Majid Latief, MM.
b. NPD/NIDN	: 0027025301
c. Fakultas/Program Studi	: Manajemen / Manajemen
Lokasi Penelitian	: Hotel Ciputra Jakarta
Lama Penelitian	: 6 bulan
Luaran Penelitian	: 1. Publikasi Ilmiah atau 2. Prosiding Seminar Regional
Dana Penelitian	: Rp. 8.000.000,-

Mengetahui,
Ketua Program Studi



(Dr. H. Bambang Dwi Hartono, M.Si)
NIDN. 0320056202

Jakarta, 26 Juni 2017
Ketua Peneliti



(Dr. Budi Permana Yusuf, MM)
NIDN. 0323017002

Menyetujui,

Direktur SPs UHAMKA



(Prof. Dr. H. Abd. Rahman A. Ghani, M.Pd)
NIDN. 0310036104

Ka. Lemlitbang UHAMKA



(Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd)
NIDN. 0020116601



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN**

Jln. Tanah Merdeka, Pasar Rebo, Jakarta Timur
Telp. 021-8416624, 87781809 : Fax. 87781809

**SURAT PERJANJIAN KONTRAK KERJA PENELITIAN
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA JAKARTA**

Nomor : 046/F.03.07/2017

Tanggal : 5 Juli 2017

Bismillahirrahmanirrahim

Pada hari ini, Rabu, tanggal lima, bulan Juli, Tahun Dua Ribu Tujuh Belas, yang bertanda tangan dibawah ini **Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd**, Ketua Lembaga Penelitian dan Pengembangan Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, selanjutnya **Dr. Budi Permana Yusuf, MM** disebut sebagai PIHAK PERTAMA; selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat untuk mengadakan Perjanjian Kontrak Kerja Penelitian yang didanai oleh RAPB Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA 2016-2017.

PASAL 1

PIHAK KEDUA akan melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul : **KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PRODUK (STUDI : PENGGUNA SMARTPHONE 4G KARYAWAN NON PERMANEN CONTACT CENTER INDOSAT OOREDO DAAN MOGOT, JAKARTA BARAT**. Dengan luaran wajib sesuai data usulan penelitian Batch 1 Tahun 2017 melalui simakip.uhamka.ac.id dan luaran tambahan (bila ada).

PASAL 2

Bukti luaran hasil penelitian sebagaimana yang dijanjikan dalam pasal 1 wajib dilampirkan dalam laporan penelitian yang diunggah melalui simakip.uhamka.ac.id.

PASAL 3

Kegiatan tersebut dalam pasal 1 akan dilaksanakan oleh PIHAK KEDUA mulai tanggal 5 Juli 2017 dan selesai pada tanggal 5 Desember 2017.

PASAL 4

PIHAK PERTAMA menyediakan dana sebesar Rp. 8.000.000.- (Terbilang : Delapan Juta Rupiah) kepada PIHAK KEDUA untuk melaksanakan kegiatan tersebut dalam pasal

1. Sumber biaya yang berasal dari Penelitian Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA melalui Lembaga Penelitian dan Pengembangan.

- (1) Termin I 70%: sebesar Rp. 5.600.000 (Terbilang Lima Juta Enam Ratus ribu Rupiah) setelah PIHAK KEDUA menyerahkan proposal yang telah di review dan diperbaiki sesuai saran reviewer pada kegiatan tersebut pada PASAL 1.
- (2) Termin II 30%: sebesar Rp. 2.400.000,- (Terbilang : Dua Juta Empat Ratus Ribu Rupiah) setelah PIHAK KEDUA menyerahkan laporan akhir berikut luaran yang telah dijanjikan dalam kegiatan penelitian tersebut dalam Pasal 1.

PASAL 6

- (1) PIHAK KEDUA wajib melaksanakan kegiatan tersebut dalam Pasal 1 dalam waktu yang ditentukan dalam pasal 3.
- (2) PIHAK PERTAMA akan melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan tersebut sebagaimana yang disebutkan dalam pasal 1.
- (3) PIHAK PERTAMA akan mendenda PIHAK KEDUA setiap hari keterlambatan penyerahan laporan hasil kegiatan sebesar 0,5% (setengah persen) maksimal 20% (dua puluh persen) dari jumlah dana tersebut dalam pasal 4.
- (4) Dana Penelitian dikenakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) pada poin honor peneliti sebesar 5% (lima persen).

Jakarta, 5 Juli 2017

PIHAK PERTAMA
Lembaga Penelitian dan Pengembangan
Universitas Muhammadiyah
Ketua,

Prof. Dr. Hj. Suswandari, M.Pd.
NIDN. 0020116601



PIHAK KEDUA
Peneliti,

Dr. Budi Permana Yusuf, MM)
NIDN. 0323017002

Mengetahui,
Wakil Rektor II UHAMKA

Dr. H. Muchdie, MS.
NIDN.0420105401

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga Terhadap Kualitas Produk. Metode yang digunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini karyawan non permanent indosat yang menggunakan smartphone 4G berjumlah 180 orang kurang lebih. Sampel sebanyak 144 orang. Sampel penelitian 114 dan uji coba 30. Menggunakan sampling incidental. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh langsung positif harga terhadap kepuasan pelanggan. Kedua, terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Ketiga terdapat pengaruh positif harga terhadap kualitas produk.