



# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL BLACKBERRY

Oleh :

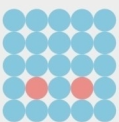
**Yuli Widy Astono**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH PASCA SARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
2010**

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*



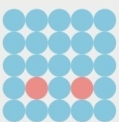
**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010

### Hak cipta dilindungi Undang-undang

1. *Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :*
  - a. *Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.*
  - b. *Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.*
2. *Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL BLACKBERRY**

**Oleh :**

**Yuli Widy Astono**

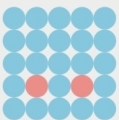
**Tesis**

**sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen  
pada Program Studi Manajemen dan Bisnis**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS  
SEKOLAH PASCA SARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
2010**

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



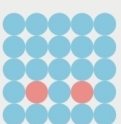
**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

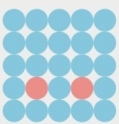
**Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

Judul Tesis : Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Purna Jual BlackBerry  
Nama : Yuli Widy Astono  
NIM : P056081301.41

Disetujui  
Komisi Pembimbing

Dr. Ir. Harianto, MS  
Ketua

Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, MFSA  
Anggota

Diketahui

Ketua Program Studi  
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, M.Ec

Prof. Dr. Ir. Khairil Anwar Notodipuro, MS

Tanggal Disetujui :

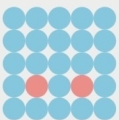
Tanggal Lulus :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2010



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN PURNA JUAL BLACKBERRY**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, Nopember 2010

Yang Membuat Pernyataan

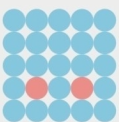
Yuli Widy Astono

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

*© Hak cipta milik IPB, tahun 2010*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Lampung Utara 16 Juli 1979, merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Widodo Atmo Pawiro dan Ibu Sudarmilah. Pada tahun 2006 penulis menikah dengan Asma Ratu Agung.

Pendidikan formal penulis dari SD hingga SMA diselesaikan di Kotabumi Lampung Utara. Penulis menyelesaikan pendidikan SDN 02 Wonomarto pada tahun 1991, SMPN Ketapang pada tahun 1994 dan SMUN 2 Kotabumi pada tahun 1997 dan selanjutnya melanjutkan kuliah pada Program Diploma Teknisi Peternakan, Fakultas Peternakan IPB lulus tahun 2000. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan kuliah pada Program Ekstensi Manajemen Agribisnis, Fakultas Pertanian IPB lulus tahun 2004.

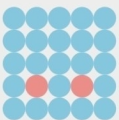
Penulis merintis karir sebagai seorang wiraswasta, bersama rekan bisnis pada tahun 2006 mendirikan PT. Mampang 8 Cipta Karya yang bergerak dibidang informasi teknologi. Untuk menambah wawasan dan meningkatkan pengetahuan dibidang bisnis pada bulan Oktober 2008 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Pascasarjana Manajemen Bisnis Institut Pertanian Bogor. Saat ini penulis juga mengembangkan usaha dibidang kesehatan dengan mendirikan Pusat Terapi Kesehatan Sehat Prima Center di Jakarta.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

*© Hak cipta milik IPB, tahun 2010*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan tesis yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Purna Jual BlackBerry dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan purna jual BlackBerry. Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan semua pihak. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Harianto, MS dan Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, MFSA selaku Komisi Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan tesis ini
2. Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc selaku Penguji Luar Komisi yang telah memberi masukan berharga untuk penyempurnaan tesis ini
3. Orang tua, istri dan keluargaku tercinta atas do'a dan motivasinya hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini
4. Teman-teman seperjuangan di MB IPB khususnya angkatan E.30, R.41 dan R.43 yang senantiasa memberikan kontribusi positif
5. Seluruh dosen, pimpinan MB IPB, staf dan karyawan yang membantu penulis mendapatkan kesempatan belajar di kampus tercinta ini

Bogor, Nopember 2010

Penulis

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.