

ABSTRAK

Shadam Sugihen (0630156), Studi Deskriptif mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap *provider* “X”. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen terhadap lima aspek kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang berperan dalam kepuasan konsumen terhadap kualitas *provider* “X” di Universitas “Y” Kota Bandung. Variabel penelitian ini adalah kepuasan konsumen yang dilandasi oleh teori Wyckof dan Lovelock (dalam Tjiptono, 2004), dan teori lain yang dapat digunakan adalah faktor- faktor yang mempengaruhi *expected service* dan *perceived service* (Zeithalm, 2003).

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *customer service* dan produk dari *Provider* “X” di Universitas “Y” di Kota Bandung. Responden yang diteliti adalah sebanyak 100 orang. Rancangan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian deskriptif dengan teknik survey.

Alat ukur yang digunakan penelitian ini berupa kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti, berdasarkan ke-5 dimensi jasa yang dikembangkan oleh Valerie A Zeithaml. Alat ukur yang digunakan untuk menjaring tingkat kepuasan konsumen terdiri dari dua bagian yaitu *Expected Service* dan *Percieved Service* yang berjumlah 40 item.

Data yang diperoleh diolah menggunakan uji korelasi Rank Spearman dan Alpha Cronbach dengan program SPSS 17.0. Berdasarkan hasil uji validitas item *Expected Service* dan *Percieved Service* berkisar 0,300 sampai 0,792. Sedangkan hasil reliabilitas item *Expected Service* dan *Percieved Service* adalah 0,889 dan 0,824. Hasil pengolahan data secara statistik maka didapat hasil 77 % konsumen merasa tidak puas, 23 % konsumen merasa puas.

Kesimpulan yang diperoleh adalah sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan *customer service* dan produk dari *Provider* “X” di universitas “Y” di kota Bandung dan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*. Adapun saran dari peneliti adalah agar pihak *Provider* “X” di Universitas “Y” meningkatkan kualitas pelayanannya dalam segi kecepatan pemberian pelayanan dan memperbaiki *signal* yang sering mengalami gangguan.

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract.....	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi.....	iv
BAB I : Pendahuluan	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Kerangka Pemikiran	12
1.6 Asumsi	26
BAB II : Tinjauan Pustaka	
2.1 Kepuasan Konsumen	27
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	30
2.2 Teori Tentang Jasa.....	33
2.2.1 Pengertian Jasa	33
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	33
2.2.3 Kualitas Jasa	34
2.2.4 Model Kualitas Jasa.....	38
2.2.5 Dimensi Kualitas Jasa.....	42
2.3 Teori Kebutuhan.....	43
2.4 Operator Telekomunikasi Selular.....	45

BAB III : Metodologi Penelitian	
3.1 Rancangan Penelitian	47
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	48
3.3 Alat Ukur	49
3.4 Populasi Sasaran dan Teknik Sampling.....	58
3.5 Teknik Analisis	59
BAB IV : Hasil dan Pembahasan	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	61
4.2 Hasil dan Penelitian	63
4.3 Pembahasan	67
BAB V : Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
Daftar Pustaka.....	81
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Alat Ukur.....	51
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	52
Tabel 3.3 Kriteria Kepuasan Konsumen Berdasarkan Nilai GAP.....	53
Tabel 4.1 Lamanya Menggunakan <i>Provider “X”</i>	61
Tabel 4.2 Banyaknya Pengeluaran Responden Perbulan.....	62
Tabel 4.3 Menggunakan Operator Lain Atau Tidak.....	62
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Aspek <i>Tangible</i>	63
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Aspek <i>Empathy</i>	64
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Aspek <i>Assurance</i>	65
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Aspek <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Konsumen pada Aspek <i>Reliability</i>	67

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran	25
Bagan 2.1 Rancangan Kualitas Pelayan.....	41
Bagan 3.1 Rancangan Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alat Ukur Data Penunjang

- 1.1 Kuesioner Data Penunjang
- 1.2 Kuesioner Kepuasan Konsumen

Lampiran 2 Data Mentah *Expected Service* dan *Perceived Service*

Lampiran 3 Pengukuran Nilai Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

- 3.1 Validitas Alat Ukur
- 3.2 Reliabilitas Alat Ukur

Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data

4.1 Hasil Pengolahan Data Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan

- 4.1.1 Hasil Data Kepuasan Konsumen
- 4.1.2 Perhitungan Skor *Tangible*
- 4.1.3 Perhitungan Skor *Reliability*
- 4.1.4 Perhitungan Skor *Responsiveness*
- 4.1.5 Perhitungan Skor *Assurance*
- 4.1.6 Perhitungan Skor *Empathy*

4.2 Lampiran hasil Tabulasi Silang Data Penunjang dengan Total Kepuasan Konsumen

- 4.2.1 Jenis Kelamin Dengan Total Kepuasan
- 4.2.2 Usia Dengan Total Kepuasan
- 4.2.3 Sumber Keuangan Dengan Total Kepuasan
- 4.2.4 Lama Menggunakan Produk Dengan Total_Kepuasan
- 4.2.5 Pengeluaran Setiap Bulan Dengan Total Kepuasan
- 4.2.6 Menggunakan Operator Lain Dengan Total Kepuasan
- 4.2.7 Info Tentang *Provider* “X” Dengan Total Kepuasan
- 4.2.8 Faktor – Faktor Dari Pengguna *Provider* “X” Dengan Total Kepuasan

4.2.9 Faktor – Faktor Untuk Menggunakan Operator Lain Dengan Total Kepuasan