

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan internet akses Speedy paket Family di kota Bandung. Sesuai dengan tujuan penelitian, maka rancangan yang digunakan pada penelitian ini adalah rancangan penelitian deskriptif dengan variabel penelitian kepuasan pelanggan.

Alat ukur yang digunakan dikembangkan oleh peneliti berdasarkan adaptasi dari alat ukur SERVQUAL yang dibuat oleh Valerie A. Zeithaml. Alat ukur ini menjangkau harapan pelayanan (expected service) dan layanan yang diterima (perceived service) yang masing-masing terdiri dari 30 item yang juga menjangkau kelima dimensi kualitas jasa yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible.

Alat ukur perceived service memiliki reliabilitas sebesar 0,83 (reliabilitas tinggi) dan validitas item berkisar antara 0,43-0,836. Sedangkan alat ukur expected service memiliki reliabilitas 0,795 (reliabilitas tinggi) dan validitas item berkisar antara 0,347-0,902. Pemilihan sampel menggunakan purposive sampling dan berdasarkan perhitungan rumus Solvin, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Berdasarkan pengolahan data secara statistik yang diolah menggunakan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi, menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa tidak puas (99%) dengan kualitas pelayanan internet akses Speedy paket Family di kota Bandung. Ketidakpuasan pelanggan yang paling menonjol yaitu pada dimensi tangibles sebesar 33%. Terutama dalam hal, kualitas modem, tampilan fisik gedung Plaza Telkom, serta keterbatasan lahan parkir.

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan jika ingin melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan Speedy pada paket yang lain. Sedangkan saran kepada divisi Customer Care untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara, mengontrol kualitas modem yang diberikan kepada pelanggan.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran.....	11
1.6 Asumsi.....	20
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 21
2.1 Teori Jasa.....	21

2.1.1 Definisi Jasa.....	21
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	22
2.1.3 Kualitas Jasa.....	23
2.1.3.1 Definisi Kualitas Jasa.....	23
2.1.3.2 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa.....	24
2.1.3.3 Harapan Pelanggan.....	24
2.1.4 Dimensi Kualitas Jasa.....	27
2.1.5 Model Kualitas Jasa.....	30
2.1.6 Pengukuran Kualitas Jasa.....	35
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
2.2.3 Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.2.1 Variabel Penelitian.....	40
3.2.2 Definisi Operasional.....	40
3.3 Alat Ukur.....	42
3.3.1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	42
3.3.1.1 Cara Skoring Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	44
3.3.2 Data Utama dan Data Penunjang.....	46

3.3.2.1 Data Utama.....	46
3.3.2.1 Data Penunjang.....	46
3.3.3 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	47
3.3.3.1 Validitas Alat Ukur.....	47
3.3.3.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	48
3.4 Populasi Sasaran dan Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.4.1 Populasi Sasaran.....	50
3.4.2 Karakteristik Sampel.....	50
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.5 Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
 BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Responden.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	55
4.2.2 Ketidakpuasan Pelanggan Pada Tiap Dimensi.....	56
4.2.3 Tabulasi Silang Faktor yang Mempengaruhi <i>Expected Service</i>	56
4.3.2.1 Faktor <i>Word of mouth</i>	56
4.3.2.2 Faktor <i>Personal need</i>	57
4.3.2.3 Faktor <i>Past experience</i>	57
4.3.2.4 Faktor <i>External communication</i>	58
4.3 Pembahasan.....	58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
5.2.1 Saran Teoretik.....	64
5.2.1 Saran Praktis.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
DAFTAR RUJUKAN.....	68
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Bagan 2.1 Model Kualitas Jasa.....	34
Bagan 3.1 Bagan Rancangan Penelitian.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi alat ukur.....	43
Tabel 3.2 Bobot penilaian alat ukur <i>Expected Service</i>	44
Tabel 3.3 Bobot penilaian alat ukur <i>Perceived Service</i>	44
Tabel 3.4 Kategori GAP.....	46
Tabel 3.5 Kisi-kisi alat ukur data penunjang.....	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Rentang Usia.....	54
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Kepuasan Pelanggan Secara Umum.....	55
Tabel 4.5 Ketidakpuasan Pada Tiap Dimensi.....	56
Tabel 4.6 Tabulasi Silang Antara <i>Expected Service</i> dan <i>Word of Mouth</i>	56
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Antara <i>Expected Service</i> dan <i>Personal Need</i>	57
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Antara <i>Expected Service</i> dan <i>Past Experience</i>	57
Tabel 4.9 Tabulasi Silang Antara <i>Expected Service</i> dan <i>External Communication</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kisi-Kisi Alat Ukur

Lampiran B Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Lampiran C Validitas dan Reliabilitas Try Out 1

Lampiran D Validitas dan Reliabilitas Try Out 2

Lampiran E Gambaran Identitas Responden

Lampiran F Kepuasan pelanggan

Lampiran G Analisis Item Tiap Dimensi

Lampiran H-1 Tabulasi Silang Kepuasan Pelanggan dan Jenis Kelamin

Lampiran H-2 Tabulasi Silang Kepuasan Pelanggan dan Usia

Lampiran H-3 Tabulasi Silang Kepuasan Pelanggan dan Pekerjaan

Lampiran I-1 Tabulasi Silang *Expected Service* dan *Word of Mouth*

Lampiran I-2 Tabulasi Silang *Expected Service* dan *Personal Need*

Lampiran I-3 Tabulasi Silang *Expected Service* dan *Past Experience*

Lampiran I-4 Tabulasi Silang *Expected Service* dan *External Communication*

Lampiran J Deskripsi Produk