

ABSTRACT

This globalization era emerges many various operator of cellular which has caused an intense competitions among their to attract consumer interest to using their product. One of the idea to maintaince consumer satisfactions is by improving the quality of service in order to get a loyal customer. This study aimes to determine if there is any influence between service quality and customer loyalty of Simpati provider. The method of this research is using descriptive research, with student of Maranatha Christian University (faculty of economic departemen of management) as subject of this research. Sample of this research consist of 100 respondents. Sampling technique using a non probability sample with purposive sampling method. Technique of collecting data by distributing questionnaires. The result showed that the correlation coefficient up to 0.568 where there was medium influence of service quality to customer loyalty of Simpati provider.

ABSTRAK

Di era globalisasi ini banyak bermunculan berbagai macam operator selular yang menyebabkan terjadinya persaingan yang semakin ketat diantara mereka untuk menarik konsumen supaya tertarik untuk menggunakan produknya. Salah ide untuk menjaga kepuasan konsumen adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar memperoleh konsumen yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan provider simpati. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sample menggunakan non probability sample dengan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil koefisien korelasi sebesar 0.568 dimana terdapat pengaruh yang sedang antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan provider simpati .

Kata kunci : kualitas layanan, loyalitas pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAM JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	6
2.1.3 Macam-macam Jasa.....	8
2.1.4 Kualitas Layanan.....	9
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25
2.3 Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.2 Uji Normalitas.....	64
4.3 Uji Validitas.....	65
4.4 Uji Reliabilitas.....	69
4.5 Pembahasan.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE).....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Variabel Operasional	45
Tabel 2 Tabel Kuesioner	54
Tabel 3 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Pengguna Provider Simpati	59
Tabel 4 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 5 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Dari Mana Anda Mengetahui Provider Simpati	60
Tabel 6 Gambaran Subjek Penelitian Berdasarkan Biaya Perbulan	61
Tabel 7 Provider simpati memiliki tata letak ruang yang menarik	62
Tabel 8 Fasilitas fisik provider simpati menarik secara visual	62
Tabel 9 Karyawan provider simpati berpenampilan rapi	63
Tabel 10 Materi-materi berkaitan dengan layanan provider simpati	63
Tabel 11 Bila provider simpati berjanji melakukan sesuatu pada waktu tertentu, provider simpati akan melakukannya.	64
Tabel 12 Saat anda memiliki masalah, provider simpati sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya	65
Tabel 13 Provider simpati memberikan layanannya secara tepat sejak awal	65
Tabel 14 Provider simpati menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan	66
Tabel 15 Provider simpati selalu mengupayakan catatan yang bebas dari Kesalahan	66
Tabel 16 Karyawan provider simpati memberitahukan anda pastinya layanan akan diberikan	67
Tabel 17 Karyawan provider simpati melayani anda dengan cepat	68
Tabel 18 Karyawan provider simpati selalu bersedia membantu anda merespon permintaan pelanggan	68
Tabel 19 Karyawan provider simpati tidak pernah terlalu sibuk	69

Tabel 20 Perilaku para karyawan provider simpati mampu membuat pelanggan mempercayai mereka	70
Tabel 21 Anda merasa aman dalam bertransaksi dengan provider simpati	70
Tabel 22 Para karyawan provider simpati secara konsisten bersikap sopan terhadap anda	71
Tabel 23 Karyawan provider simpati memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anda	71
Tabel 24 Provider simpati memberikan perhatian individual kepada anda	72
Tabel 25 Provider simpati memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua Pelanggan	73
Tabel 26 Provider simpati memiliki karya yang memberikan perhatian personal kepada anda	73
Tabel 27 Provider simpati mengutamakan kepentingan anda	74
Tabel 28 Karyawan provider simpati memahami kebutuhan spesifik anda	74
Tabel 29 Anda cenderung akan mengatakan berbagai hal positif tentang provider simpati kepada orang lain	75
Tabel 30 Anda akan merekomendasikan provider simpati kepada orang yang menanyakan pendapat anda	76
Tabel 31 Anda akan mendorong teman dan saudara anda untuk menggunakan layanan provider simpati	76
Tabel 32 Anda menganggap bahwa provider simpati sebagai pilihan pertama yang tepat untuk anda	77
Tabel 33 Anda cenderung akan menggunakan lebih banyak pelayanan provider simpati dalam beberapa tahun kedepan	78
Tabel 34 Uji Normalitas	79
Tabel 35 Hasil Uji Validitas KMO and Bartlett's Test Awal	80
Tabel 36 Rotated Component Matrix(a) Awal	81
Tabel 37 Hasil Uji Validitas KMO and Bartlett's Test Akhir	82
Tabel 38 Rotated Component Matrix(a) Akhir	83

Tabel 39 Hasil Uji reliability	84
Tabel 40 Coefficients ^a	85
Tabel 41 Model Summary	87