

Abstrak

Pentingnya pertukaran informasi saat ini yang membuat peran telekomunikasi seluler semakin tinggi, hal ini juga mengharuskan perusahaan untuk tetap mempertahankan kualitas layanan nya dalam bersaing di industry Telekomunikasi Seluler dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan mendapatkan pelanggan yang loyal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas layanan dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan Telekomunikasi. Objek penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan telekomunikasi seluler di Indonesia yaitu PT. Telkomsel Tbk, PT.Indosat dan PT XL Axiata dengan teknik analisa data regresi mediasi atau intervening. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan secara langsung dan di perkuat dengan Kepuasan Pelanggan secara tidak langsung.

Abstract

The importance of the current information exchange that makes the role of cellular telecommunications even higher, this also requires the company to maintain its service quality in competing in the Cellular Telecommunications industry in creating customer satisfaction and obtaining loyal customers. This study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on telecommunications customer loyalty. The object of this research is cellular telecommunications companies in Indonesia, namely PT. Telkomsel Tbk, PT. Indosat and PT XL Axiata with mediation or intervening regression data analysis techniques. The results of this study indicate that there is a positive influence on the quality of service to customer loyalty directly and strengthened by indirect customer satisfaction.

DAFTAR ISI

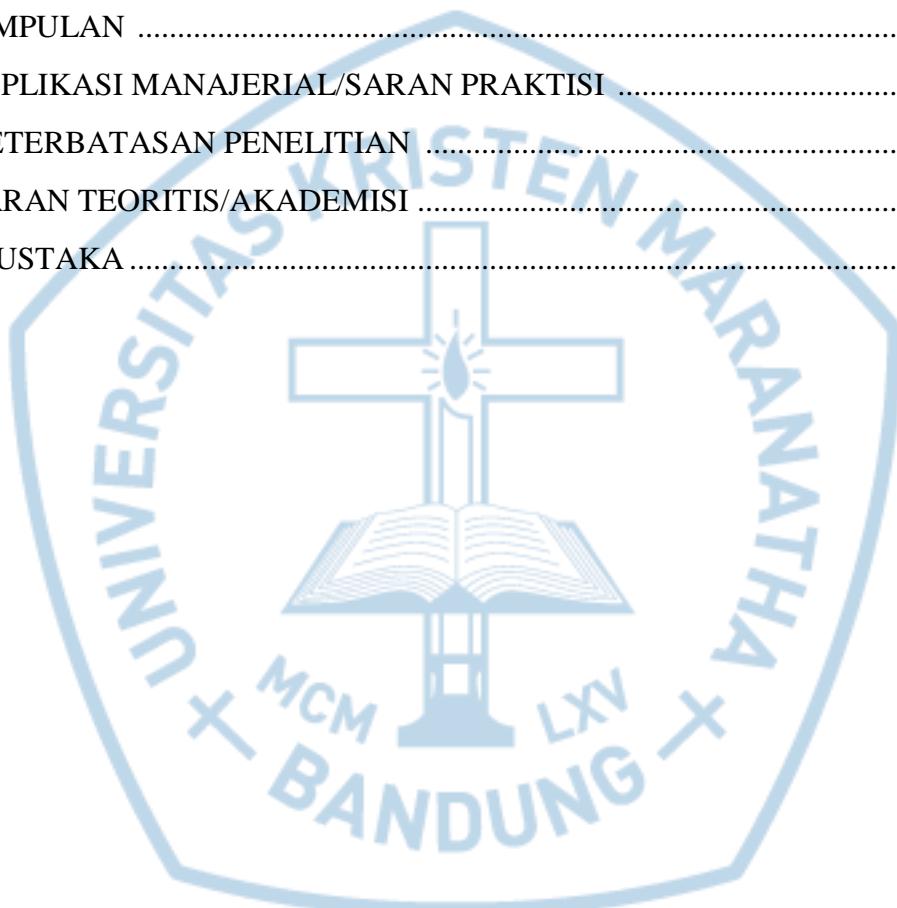
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.LATAR BELAKANG	1
1.2.RUMUSAN MASALAH	6
1.3.TUJUAN PENELITIAN.....	6
1.4.MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. KAJIAN PUSTAKA	8
2.2. RERANGKA PEMIKIRAN	30
2.3. PENGEMBANGAN HIPOTESIS	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. JENIS PENELITIAN	32
3.2. POPULASI DAN SAMPEL	32
3.3. DEFENISI OPERASIONAL VARIABEL	33
3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	38

BAB IV

4.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	44
4.2. HASIL PENELITIAN	47
4.3. PEMBAHASAN	92

BAB V PENUTUP

5.1. SIMPULAN	94
5.2. IMPLIKASI MANAJERIAL/SARAN PRAKTISI	99
5.3. KETERBATASAN PENELITIAN	100
5.4. SARAN TEORITIS/AKADEMISI	100
DAFTAR PUSTAKA	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Tahap-tahap pengambilan keputusan	16
Gambar 2.2. Rerangka teoritis	29
Gambar 2.3. Rerangka pemikiran	30
Gambar 2.4. Model penelitian	31



DAFTAR TABEL

2.2. Riset empiris	26
3.1. Definisi operasional variable	33
3.2. Skala likert	39
4.1. Jenis kelamin responden	45
4.2. Usia responden.....	45
4.3. Operator selelur yang digunakan	46
4.4. Skala likert	47
4.5. Hasil analalsis deskriptif kualitas layanan	48
4.6. Tanggapan responden Kualitas Layanan	49
4.7. Tanggapan responden Kualitas Layanan 2	50
4.8. Tanggapan responden Kualitas Layanan 3	51
4.9. Tanggapan responden Kualitas Layanan 4	51
4.10. Tanggapan responden Kualitas Layanan 5	52
4.11. Tanggapan responden Kualitas Layanan 6	53
4.12. Tanggapan responden Kualitas Layanan 7	54
4.13. Tanggapan responden Kualitas Layanan 8	54
4.14. Tanggapan responden Kualitas Layanan 9	55
4.15. Tanggapan responden Kualitas Layanan 10	56
4.16. Tanggapan responden Kualitas Layanan 11	57
4.17. Tanggapan responden Kualitas Layanan 12	58
4.18. Tanggapan responden Kualitas Layanan 13	58
4.19. Tanggapan responden Kualitas Layanan 14	59
4.20. Tanggapan responden Kualitas Layanan 15	60
4.21. Tanggapan responden Kualitas Layanan 16	61
4.22. Tanggapan responden Kualitas Layanan 17	62
4.23. Tanggapan responden Kualitas Layanan 18	62
4.24. Tanggapan responden Kualitas Layanan 19	63

4.25. Tanggapan responden Kualitas Layanan 20	64
4.26. Tanggapan responden Kualitas Layanan 21	65
4.27. Tanggapan responden Kualitas Layanan 22	66
4.28. Hasil analisis statistic deskriptif Loyalitas pelanggan	67
4.29. Tanggapan responden Loyalitas Pelanggan 1	67
4.30. Tanggapan responden Loyalitas Pelanggan 2	68
4.31. Tanggapan responden Loyalitas Pelanggan 3	69
4.32. Tanggapan responden Loyalitas Pelanggan 4	70
4.33. Tanggapan responden Loyalitas Pelanggan 5	71
4.34. Hasil analisis statistik deskriptif kepuasan pelanggan	72
4.35. Tanggapan responden Kepuasan pelanggan 1	72
4.36. Tanggapan responden Kepuasan pelanggan 2	73
4.37. Tanggapan responden Kepuasan pelanggan 3	74
4.38. Tanggapan responden Kepuasan pelanggan 4	74
4.39. Tanggapan responden Kepuasan pelanggan 5	75
4.39. CFA sebelum di sempuranagan	76
4.40. Rotated component matrix	77
4.41. Hasil uji validitas	78
4.42. Hasil uji reliabilitas kualitas layanan	80
4.43. Hasil uji realibilitas kepuasan pelanggan	81
4.44. Hasil uji realibilitas loyalitas pelanggan	82
4.45. Hasil uji normalitas	83
4.46. Hasil uji Multikolonieritas	84
4.47. Hasil uji heteroskesatisitas	86
4.48. Hasil uji persamaan Path analysis	87
4.49. Hasil uji path analysis	89
4.50. Kualitas layanan – Kepuasan pelanggan – Loyalitas pelanggan	90