

ABSTRAK

Dalam dunia komunikasi, jenis media komunikasi yang sering digunakan hampir seluruh orang di seluruh dunia adalah internet. Internet merupakan suatu jenis jaringan komunikasi yang berfungsi untuk menghubungkan satu media elektronik ke media elektronik lain dengan cepat dan tepat. Salah satu usaha berbasis internet yang sampai sekarang tetap diminati adalah jasa penyelenggara Internet atau yang disebut sebagai ISP (*Internet Service Provider*). Jenis perusahaan ini menawarkan layanan berupa layanan akses internet dengan kecepatan yang ditentukan oleh *provider* tersebut. Salah satu aspek yang paling penting dalam perkembangan perusahaan ISP adalah kualitas pelayanan. Untuk hipotesa kualitas layanan berpengaruh kepada kualitas pelanggan. Kualitas layanan terdiri dari kualitas internet, pegawai, harga, dan kualitas layanan. Jenis penelitian ini bersifat *explorative*, setelah mencari data dan dilakukan pengujian maka dapat disimpulkan hipotesa tersebut dinyatakan benar. Implikasinya kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pelanggan



ABSTRACT

In a world of communication, the most used by the people from around the world are internet. Internet is one kind of communication link that have a function to connect one electronic media to another media fast and accurate. One of internet-based business that still interested are Internet Service Provider or ISP. This company offer a service that provide customer with access to the high speed internet, internet transit, etc. One of the most important aspect in ISP company progress is service quality. For the hypothesis service quality affects to customer satisfaction. Service quality consist from internet quality, emplyoyee, price, and quality of service. This research is explorative, after collecting data and some test, the authors find this hyphotesis prove right. The implication service quality have a big influence toward customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II..... | 7 |
| 2.1 Kajian Pustaka..... | 7 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 7 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 7 |
| 2.1.3 Manajemen Bauran Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.4 Definisi Jasa..... | 10 |
| 2.1.5 Kualitas Layanan..... | 10 |
| 2.1.6 SERVQUAL..... | 10 |
| 2.1.7 Perilaku Konsumen..... | 13 |
| 2.1.8 Proses pengambilan keputusan pelanggan..... | 14 |
| 2.1.9 Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| 2.3.1 Rerangka Teori..... | 19 |
| 2.3.2 Rerangka Pemikiran..... | 21 |

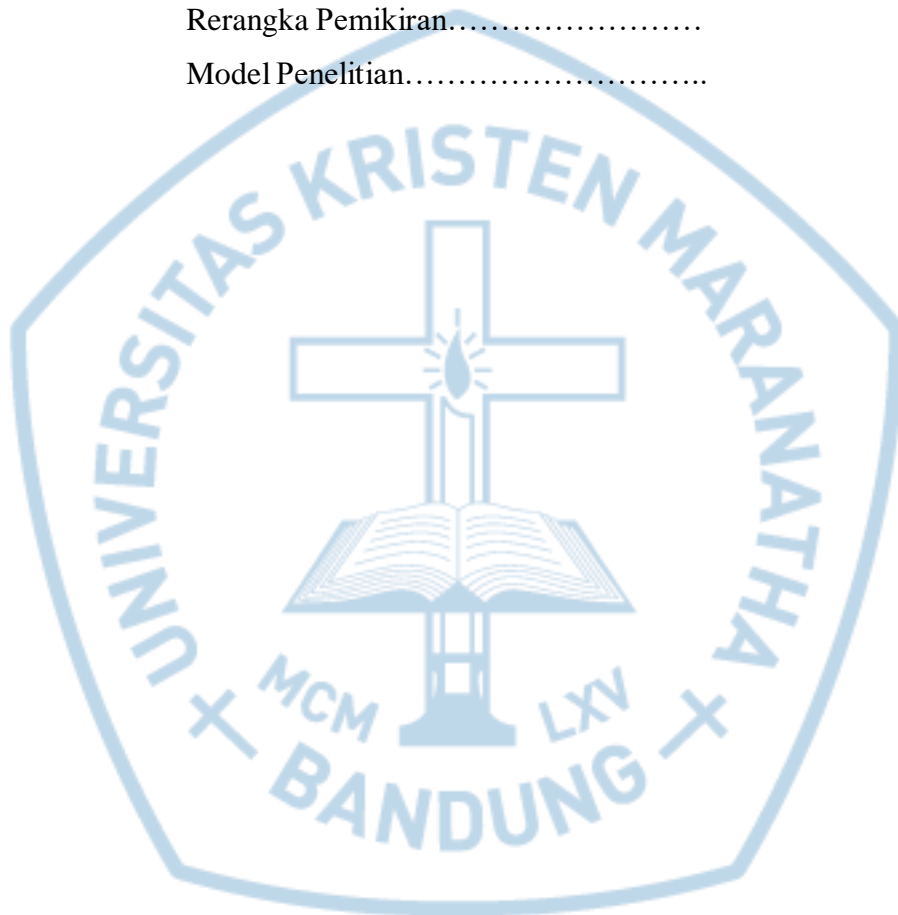
| | |
|--|----|
| 2.4 Pengembangan Hipotesis..... | 22 |
| 2.4.1 Model Penelitian..... | 24 |
| BAB III..... | 23 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 23 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 23 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV)..... | 23 |
| 3.3.1 Variabel Bebas..... | 26 |
| 3.3.2 Variabel Terikat..... | 27 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.5 Analisis Data..... | 28 |
| 3.5.1 Uji Validitas..... | 28 |
| 3.5.2 Uji Realibilitas..... | 29 |
| 3.5.3 Uji Regresi..... | 29 |
| 3.5.4 Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3.5.5 Uji Normalitas dan Outlier..... | 30 |
| 3.5.6 Uji Heterokedastisitas..... | 30 |
| BAB IV..... | 31 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 31 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin..... | 31 |
| 4.1.2 Status Pekerjaan..... | 31 |
| 4.1.3 Usia..... | 32 |
| 4.1.4 Berdasarkan Nama Provider..... | 33 |
| 4.2 Tanggapan Berdasarkan Kuesioner..... | 34 |
| 4.3 Uji Validitas..... | 48 |
| 4.4 Uji Reabilitas..... | 50 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 4.5.1 Uji Normalitas Dan Outlier..... | 51 |
| 4.5.2 Uji Heterokedastisitas..... | 52 |
| 4.6 Uji Regresi Linear Sederhana..... | 53 |
| 4.7 Pembahasan..... | 56 |
| BAB V..... | 56 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 56 |

| | |
|--|----|
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 56 |
| 5.3 Implikasi | 56 |
| 5.4 Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 58 |
| LAMPIRAN..... | 61 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>) | 63 |



DAFTAR GAMBAR

| | | Halaman |
|------------|--|---------|
| Gambar 1.1 | Data kecepatan ISP menurut Valve..... | 3 |
| Gambar 2.1 | Diagram dari Bauran Pemasaran..... | 8 |
| Gambar 2.2 | Model Proses kognitif dalam pengambilan keputusan... | 15 |
| Gambar 2.3 | Rerangka Teori..... | 18 |
| Gambar 2.4 | Rerangka Pemikiran..... | 19 |
| Gambar 2.5 | Model Penelitian..... | 22 |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 16 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel (DOV)..... | 24 |
| Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin..... | 31 |
| Tabel. 4.2 Data responden berdasarkan status pekerjaan..... | 31 |
| Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan usia..... | 32 |
| Tabel 4.4 Berdasarkan Jenis Provider..... | 33 |
| Tabel 4.5 Layanan Komunikasi yang cepat..... | 34 |
| Tabel 4.6 Memiliki jaringan yang luas..... | 34 |
| Tabel 4.7 Memberikan sinyal yang berkualitas tinggi dan kuat..... | 35 |
| Tabel 4.8 Akses yang mudah..... | 35 |
| Tabel 4.9 Mengikuti dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi..... | 36 |
| Tabel 4.10 Menyediakan layanan yang cepat..... | 36 |
| Tabel 4.11 Kecepatan jaringan yang dapat betahan Ketika jam sibuk..... | 37 |
| Tabel 4.12 Layanan yang efisien dan kompeten..... | 37 |
| Tabel 4.13 Perusahaan memberikan harga yang terjangkau..... | 38 |
| Tabel 4.14 Perusahaan memberikan harga yang bersaing..... | 38 |
| Tabel 4.15 Perusahaan memberikan harga yang bervariasi..... | 39 |
| Tabel 4.16 <i>Provider</i> saya selalu mencatat tagihan yang akurat..... | 39 |
| Tabel 4.17 Pegawai mempunyai pengetahuan dalam melakukan pekerjaannya..... | 40 |
| Tabel 4.18 Pegawai melakukan layanan yang benar..... | 40 |
| Tabel 4.19 Pegawai bersifat dapat diandalkan..... | 41 |
| Tabel 4.20 Pegawai memberikan saya perhatian khusus..... | 41 |
| Tabel 4.21 Pegawai memberikan layanan yang saya butuhkan..... | 42 |
| Tabel 4.22 Pegawai bersedia untuk menyelesaikan masalah saya..... | 42 |
| Tabel 4.23 Fasilitas fisik yang menarik perhatian..... | 43 |
| Tabel 4.24 Kantor cabang mempunyai desain yang atraktif mulai dari dekorasi,penerangan,ventilasi,tingkat kebersihan dan parkir..... | 43 |
| Tabel 4.25 Mempunyai jumlah kantor cabang yang memadai..... | 44 |
| Tabel 4.26 Kantor cabang mudah untuk dituju..... | 44 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.27 Kantor cabang berlokasi di tempat yang strategis..... | 45 |
| Tabel 4.28 Jam operasional yang mudah..... | 45 |
| Tabel 4.29 Waktu tunggu yang sebentar..... | 46 |
| Tabel 4.30 Pilihan saya terhadap provider saya adalah yang paling bijak..... | 46 |
| Tabel 4.31 Saya puas dengan provider saya..... | 47 |
| Tabel 4.32 Saya senang menggunakan jasa ini dari <i>provider</i> saya..... | 47 |
| Tabel 4.33 Layanan yang dibeikan oleh <i>provider</i> ini sangat bagus..... | 48 |
| Tabel 4.34 Uji Validitas..... | 49 |
| Tabel 4.35 Uji reliabilitas Variabel Kualitas Layanan..... | 50 |
| Tabel 4.36 Uji reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 4.37 Uji Normalitas..... | 51 |
| Tabel 4.38 Uji Heteoskedastisitas..... | 52 |
| Tabel 4.39 Uji Regresi..... | 52 |
| Tabel 4.40 Uji ANOVA..... | 53 |
| Tabel 4.41 Uji Koefisien..... | 53 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| Lampiran A. Tabel Product Moment..... | 62 |
| Lampiran B. Lembar Kuesioner..... | 62 |

