

ABSTRACT

Nowadays, climate of competition in the trade world become more intense. In the other side, the change of environment that become more rapidly are support the competition. A higher competition will cause customer faces many variants alternatives of product, price, and quality that can make them find the highest value of the products.

Man is a social beings, so they have to communicate one another. These dependable can go smoothly, when the communication is good. The important of understand many language can we feel, when we need some help. Many ways can be use for communicate each other. In direct ways, we can face to face. And, for the indirect, we can use our phone, etc.

This thesis is titled The Influence Of Service Quality Toward Customer Satisfaction On Operator 3 (three) At The Faculty Of Economics, Maranatha Christian University. The purpose of this study was to determine whether there is influence between service quality toward customer satisfaction on Operator 3 (three) at students of The Faculty of Economics, Maranatha Christian University.

This study has two variables, namely, Service Quality as independent variable, while the dependent variable is the Customer Satisfaction. The study population was all students of The Faculty of Economics, Maranatha Christian University.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Saat ini, iklim kompetisi pada dunia perdagangan semakin terasa. Di sisi lain, perubahan lingkungan yang sedemikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini. Semakin tingginya persaingan akan menyebabkan pelanggan menghadapi lebih banyak alternative produk, harga, dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari berbagai produk.

Manusia sebagai makhluk sosial sangat membutuhkan manusia lainnya dalam hidupnya. Saling ketergantungan ini dapat terjalin secara baik jika terjadi komunikasi yang baik. Pentingnya komunikasi, dengan beragam bahasa yang dapat dipahami, dapat dirasakan oleh kita ketika kita membutuhkan bantuan orang lain. Beragam cara dapat dilakukan. Dapat disampaikan secara langsung, seperti bertatap muka. Atau, secara tidak langsung, seperti melalui telepon atau ponsel.

Skripsi ini berjudul Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 3 (*three*) Di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan atas operator 3 (*three*) pada mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu, variabel bebas Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Pelanggan. Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN..... | iv |
| SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRACT..... | ix |
| ABSTRAK..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah..... | 17 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 17 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian..... | 18 |
| | |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... | 19 |
| 2.1. Perilaku Konsumen..... | 19 |

| | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|----|
| 2.1.1 | Pengertian Perilaku Konsumen..... | 19 |
| 2.1.2 | Afeksi dan Kognisi..... | 24 |
| 2.2. | Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.3 | Kepuasan Pelanggan..... | 33 |
| 2.4. | Kerangka Pemikiran..... | 38 |
| 2.5 | Model Penelitian..... | 42 |
| 2.6 | Hipotesis Penelitian | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 43 |
| 3.1. | Metode Penelitian..... | 43 |
| 3.2. | Lokasi Dan Waktu Penelitian..... | 43 |
| 3.3. | Populasi Dan Sampel..... | 44 |
| 3.3.1. | Populasi..... | 44 |
| 3.3.2. | Sampel..... | 44 |
| 3.4. | Metode Pengambilan Sampel..... | 45 |
| 3.5. | Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| 3.5.1. | Prosedur Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.5.2. | Skala Pengukuran..... | 47 |
| 3.6. | Definisi Operasional Variabel..... | 48 |
| 3.7. | Teknik Analisis Data..... | 53 |
| 3.7.1. | Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 54 |
| 3.7.2. | Analisis Regresi Berganda..... | 55 |

| | |
|--|--------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 4.1. Karakteristik Responden..... | 57 |
| 4.2. Penilaian Responden..... | 58 |
| 4.2.1. Kualitas Jasa yang Diberikan oleh Operator 3..... | 59 |
| 4.3. Analisis Pengujian Data..... | 76 |
| 4.3.1. Pengujian Validitas..... | 77 |
| 4.3.2. Pengujian Reliabilitas..... | 85 |
| 4.3.3. Pengujian Regresi Berganda..... | 90 |
| 4.3.4. Analisis Rumusan Penelitian..... | 91 |
| 4.3.5. Analisis Koefisiensi Korelasi..... | 93 |
| 4.4. Pembahasan..... | 96 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 97 |
| 5.1. Simpulan..... | 97 |
| 5.2. Saran..... | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 100 |
| LAMPIRAN..... | 101 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE.)... | 128 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------|--------------------------------------|
| Gambar 1 | Pangsa Pasar Seluler GSM 2009.....13 |
| Gambar 2 | Pangsa Pasar Seluler GSM 2010.....13 |
| Gambar 3 | Model Penelitian.....24 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------|---|
| Tabel I | Perolehan Pelanggan Operator Tahun 2009.....3 |
| Tabel II | Info Harga dan Jumlah Kuota Pada Menu 3.....11 |
| Tabel III | Skala Likert.....47 |
| Tabel IV | Definisi Operasional Variabel.....49 |
| Tabel V | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....57 |
| Tabel VI | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....58 |
| Tabel VII | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Memiliki Kemampuan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....59 |
| Tabel VIII | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Cekatan Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.....59 |
| Tabel IX | Penilaian Responden Mengenai Keakuratan Dalam Memecahkan Masalah Pelanggan.....60 |
| Tabel X | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Memberikan Perhatian Serius Terhadap Permintaan Pelanggan.....61 |
| Tabel XI | Penilaian Responden Mengenai Pelanggan Tidak Terlalu Lama Mengantri Dalam Menyampaikan Keluhan.....61 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel XII | Penilaian Responden Mengenai Pelanggan Tidak Lama Menerima Pelayanan Dari <i>Customer Service</i> 3..... | 62 |
| Tabel XIII | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Tidak Membiarkan Pelanggan Berdiri Lama Dalam Menyampaikan Keluhan..... | 63 |
| Tabel XIV | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Selalu Siap Sedia Ketika Pelanggan Membutuhkan Sesuatu..... | 63 |
| Tabel XV | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Memiliki Pengetahuan Tentang Pemecahan Masalah..... | 64 |
| Tabel XVI | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Selalu Menjaga Kebersihan Gerai Mereka..... | 65 |
| Tabel XVII | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Selalu Bersikap Ramah dan Sopan Kepada Pelanggan..... | 65 |
| Tabel XVIII | Penilaian Responden Mengenai Masalah Diselesaikan Cepat, Tepat, Akurat..... | 66 |
| Tabel XIX | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Memberikan Perhatian Individual Kepada Pelanggan..... | 67 |
| Tabel XX | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Memiliki Kesungguhan Dalam Merespon Permintaan Pelanggan..... | 67 |
| Tabel XXI | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Memberikan Perhatian Yang Sama Tanpa Memandang Kelas Sosial..... | 68 |

| | |
|--------------|---|
| Tabel XXII | Penilaian Responden Mengenai Gerai 3 dan <i>Customer Service</i> 3 Memiliki Jam Operasional Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan Ketika Masalah Terjadi69 |
| Tabel XXIII | Penilaian Responden Mengenai Gerai 3 Memiliki Tempat Yang Nyaman.....69 |
| Tabel XXIV | Penilaian Responden Mengenai Lokasi Gerai 3 Mudah Ditemukan.....70 |
| Tabel XXV | Penilaian Responden Mengenai Ruang Gerai 3 Rapih.....71 |
| Tabel XXVI | Penilaian Responden Mengenai Karyawan 3 Berpenampilan Rapih dan Bersih.....71 |
| Tabel XXVII | Penilaian Responden Mengenai Kualitas Jaringan Internet Yang Baik dan Suara Yang Jernih.....72 |
| Tabel XXVIII | Penilaian Responden Mengenai Pelanggan Yang Puas Dengan Fitur Layanan 3.....73 |
| Tabel XXIX | Penilaian Responden Mengenai Sinyal 3 Yang Kuat.....73 |
| Tabel XXX | Penilaian Responden Mengenai Tarif Yang Murah Dengan Pelayanan Yang Memadai.....74 |
| Tabel XXXI | Layanan Konsumen 3 Baik.....75 |
| Tabel XXXII | Penilaian Responden Mengenai Pelanggan Merekomendasikan 3 Pada Orang-Orang Terdekatnya.....75 |

| | | |
|---------------|--|----|
| Tabel XXXIII | Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Reliability</i> | 77 |
| Tabel XXXIV | Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i> | 78 |
| Tabel XXXV | Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Assurance</i> | 81 |
| Tabel XXXVI | Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Empathy</i> | 82 |
| Tabel XXXVII | Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel <i>Tangible</i> | 83 |
| Tabel XXXVIII | Hasil Pengujian Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 84 |
| Tabel XXXIX | Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Reliability</i> | 85 |
| Tabel XL | Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Responsiveness</i> | 86 |
| Tabel XLI | Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Assurance</i> | 87 |
| Tabel XLII | Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Empathy</i> .. | 88 |
| Tabel XLIII | Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Variabel <i>Tangible</i> | 89 |
| Tabel XLIV | Pengujian Reliabilitas Terhadap Komponen Kepuasan Pelanggan..... | 90 |
| Tabel XLV | Nilai Koefisiensi Regresi..... | 91 |

| | | |
|--------------|---|----|
| Tabel XLVI | Koefisiensi Korelasi dan Taksirannya..... | 93 |
| Tabel XLVII | <i>Model Summary</i> | 94 |
| Tabel XLVIII | Anova..... | 94 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran A Kuesioner Data Penelitian..... | 101 |
| Lampiran B Tabulasi Data Kuesioner..... | 105 |
| Lampiran C Uji Validitas..... | 117 |
| Lampiran D Uji Reliabilitas..... | 123 |
| Lampiran E Hasil Pengujian SPSS Regresi Korelasi..... | 127 |