

KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Program SimPATI Friday Movie Manisa Sebagai Pelaksanaan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pelanggan SimPATI di Kota Bandung Tahun 2012” yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program studi S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Institut Manajemen Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, saran, serta motivasi yang sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Jurry Hatammimi, SE, MM. selaku dosen pembimbing skripsi IM Telkom yang telah membantu, membimbing, memotivasi penulis dan memberikan masukan yang berharga kepada penulis.
2. Ibu Elza Siregar selaku supervisor Community Segmented Customer Telkomsel Branch Bandung yang telah membantu penulis dalam memperoleh berbagai informasi dan data pendukung dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Damayanti Octavia, SE, MM dan Ibu Nurvita Trianasari, S.Si, M.Stat. selaku penguji proposal skripsi yang telah membantu penulis dalam melakukan perbaikan skripsi.
4. Ibu Ratri Wahyuningtyas, ST, MM. selaku dosen wali yang telah membantu penulis selama menjalani kuliah di Institut Manajemen Telkom.

5. Ayahanda Dadi Sunaryadi dan Ibunda alm. Heni Nurhaedah yang tiada hentinya memberikan dukungan baik moril dan materil kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan segenap civitas akademik Institut Manajemen Telkom.
7. Anisa Kusumawardani yang senantiasa mendukung dan membantu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabatku, Agung Putra Ardimas, Faris Jati Leksmana, Aditya Prihandi, Athira Setira Adil, Sofiana Putri Utami serta seluruh teman teman IM Telkom Khususnya kelas K 2008 atas dukungan, bantuan dan keceriaannya.
9. Seluruh pihak yang tanpa mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan dapat dijadikan masukan bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, September 2012

Penulis,

Danny Febriana

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pernyataan	ii
Kata Pengantar.....	iii
Abstrak.....	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar lampiran.....	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi, Misi, Motto dan Logo Perusahaan.....	2
a. Visi	2
b. Misi.....	2
c. Logo PT.Telkomsel	2
1.1.3 Produk selular Telkomsel.....	2
1.1.4 Program SimPATI Friday Movie Mania.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka penelitian	15
2.1.1 Rangkuman Teori.....	15
a. Customer Relationship Management	15
b. Loyalitas.....	18
c. Karakteristik Loyalitas.....	19
d. Penggolongan Loyalitas Pelanggan	20
e. Tahap Pembentukan Pelanggan.....	20
f. Menjaga Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	24
a. Tinjauan Literatur 1	24
b. Tinjauan Literatur 2	25
c. Tinjauan Literatur 3	26
d. Tinjauan Literatur 4	28
e. Tinjauan Literatur 5	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	42
2.3 Hipotesis Penelitian.....	45
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	45
a. Variable Penelitian.....	45
b. Lokasi dan Objek Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Variable Oprasional	48
3.2.1 Skala Pengukuran	52
3.3 Tahapan Penelitian.....	53

3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	56
3.4.3 Teknik Sampling	58
3.5 Pengumpulan Data	58
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.6.1 Hasil Uji Validitas	60
3.6.2 Hasil Uji Reliabilitas	62
3.6.3 Analisis Nilai Jenjang	65
3.7 Teknik Analisis Data	66
3.7.1 Asumsi Path Analysis	66
3.7.2 Path Analysis	67
3.7.3 Pengujian Hipotesis	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 73

4.1 Karakteristik Responden	73
4.1.1 Banyaknya mengikuti SFMM	73
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Usia	75
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	76
4.2 Penilaian Responden Terhadap Program SFMM	77
4.2.1 Penilaian responden Mengenai Variabel X1	77
4.2.2 Penilaian responden Mengenai Variabel X2	80
4.2.3 Penilaian responden Mengenai Variabel X3	82
4.3 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan SimPATI	83
4.3.1 Penilaian Responden Mengenai Variabel Y	84

4.4	Hasil Analisis Jalur	88
4.4.1	Korelasi antara X1, X2 dan X3.....	89
4.4.2	Analisis Regresi Pengaruh Program SFMM Sebagai Pelaksanaan CRM Terhadap Loyalitas Pelanggan SimPATI di Kota Bandung	91
4.4.3	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	91
4.4.4	Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	93
4.4.5	Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		101
5.1	Kesimpulan.....	101
5.2	Saran	103
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	103
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	104

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Telkomsel Tahun 2010-2011	7
Tabel 1.2 ARPU Telkomsel Tahun 2010	8
Tabel 1.3 Tingkat <i>Churn</i> Telkomsel Tahun 2010-2011.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Oprasional Variable.....	49
Table 3.2 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor.....	66
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Manusia	77
Tabel 4.2 Kriteria Interpretasi Skor.....	78
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses	80
Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Skor.....	81
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Teknologi.....	82
Tabel 4.6Kriteria Interpretasi Skor.....	82
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	84
Tabel 4.8 Kriteria Interpretasi Skor.....	86
Tabel 4.9 Koefisien Korelasi	89
Tabel 4.10 Korelasi Antar Variabel Bebas (X).....	89

Tabel 4.11 Method Summary.....	91
Tabel 4.12 Anova	92
Tabel 4.13 Koefisien	95
Tabel 4.14 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Variabel X Terhadap Variabel Y	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT. Telkomsel.....	2
Gambar 1.2 Market Share Telekomunikasi Di Kota Bandung Tahun 20086	
Gambar 2.1Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Diagram Profil Responden Berdasarkan Banyaknya Mengikuti Program SFMM.....	73
Gambar 4.2 Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.3 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
Gambar 4.4 Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia.....	75
Gambar 4.5 Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	76
Gambar 4.6 Diagram Hasil Analisis Jalur	99

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN Instrumen Penelitian

LAMPIRAN Uji Validitas dan Realibilitas

LAMPIRAN Coding hasil kuesioner

LAMPIRAN Hasil MSI

LAMPIRAN Hasil Rata rata MSI tiap variabel

LAMPIRAN Hasil Path Analysis