

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis masih diberi kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh *Quality of Service Flash* terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel *Flash* di Bandung**. Selama masa penelitian hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan arahan, dorongan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak dari awal hingga akhir penulisan. Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Damayanti Octavia, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan tidak bosan memberikan saran serta dorongan kepada penulis.
2. Bapak Tjahyono Djatmiko dan Ibu Maya Arianti selaku dosen penguji proposal yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
3. Orang tua tercinta (Bapak Suminto dan Ibu Susi Wahyuti) yang telah memberikan banyak doa yang tulus dan tiada henti, motivasi juga semangat kepada penulis.
4. Kakak tersayang Medya dan Pramudya, adik tersayang Angga dan Hudan yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada penulis.
5. Semua dosen IM Telkom yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
6. Teman-teman seluruh angkatan 2008, secara khusus bagi Putri, Tina, Nca, Keke, Veby, Novi, dan Ilham yang selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah penulis, juga telah memberikan semangat tiada henti dan doa kepada penulis.

7. Sahabat-sahabat yang selalu ada untuk saya yaitu Nena, Umi, Eka, Bunga, Uwi, Diany, Mayang, Tika

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap kelak skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Amin.

Bandung, 11 Juli 2012

Prisilia Innatika

108400263

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum PT Telkomsel.....	1
1.1.2 Visi dan Misi PT Telkomsel	2
1.1.3 Motto dan Logo PT Telkomsel	2
1.1.4 Bidang Usaha Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN ...	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17

2.1.1	Manajemen Pemasaran Jasa	17
2.1.2	Jasa.....	18
2.1.3	Klasifikasi Teknologi Mobile <i>Broadband</i>	22
2.1.4	Teknologi GSM, GPRS, EDGE dan 3G	22
2.1.5	HSDPA	23
2.1.6	Wifi atau <i>Wireless LAN</i>	23
2.1.7	<i>Broadband Wireless</i>	24
2.1.8	<i>Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction</i>	24
2.1.9	<i>Quality of Service</i>	25
2.1.10	<i>Customers Quality of Service requirement</i>	26
2.1.11	<i>Management of customers's QoS requirements</i>	26
2.1.12	Loyalitas Konsumen	34
2.1.13	Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.14	Proses Pembentukan Loyalitas Pelanggan	36
2.1.15	Tujuh Saran untuk Menciptakan Pelanggan yang Setia	37
2.2	Penelitian Terdahulu	38
2.3	Kerangka Pemikiran.....	50
2.4	Hipotesis Penelitian.....	51
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Jenis Penelitian.....	53

3.2	Variabel Operasional.....	53
3.3	Tahapan Penelitian.....	58
3.4	Populasi dan Sampel.....	60
3.4.1	Populasi.....	60
3.4.2	Sampel.....	61
3.5	Pengumpulan Data.....	62
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.6.1	Uji Validitas.....	64
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	66
3.7	Teknik Analisis Data.....	68
3.7.1	Nilai Jenjang.....	68
3.7.2	<i>Methods Successive Interval (MSI)</i>	70
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	70
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	71
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1	Karakteristik Responden.....	76
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	77
4.1.3	Responden Berdasarkan Profesi.....	78
4.1.4	Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	79
4.2	Hasil Penelitian.....	80
4.2.1	<i>Quality of Service (X)</i>	81

4.2.2 Loyalitas Pelanggan (Y)	85
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	88
4.2.4 Analisis Regresi Sederhana	91
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	95
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	NPS Internet Service Provider – Mobile tahun 2011	9
Tabel 2.1	<i>Service functions making up a telecommunication service.</i>	28
Tabel 2.2	Ringkasan Penelitian Terdahulu	38
Tabel 2.3	Ringkasan Jurnal Nasional	43
Tabel 3.1	Variabel Operasional	54
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	63
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	63
Tabel 3.4	Indeks Reliabilitas	67
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 3.6	Kriteria Intepretasi Skor	69
Tabel 3.7	Garis Kontinum	69
Tabel 4.1	Kategori Interpretasi Skor	80
Tabel 4.2	Analisis <i>Quality of Service</i> Telkomsel <i>Flash</i> di wilayah Bandung	81
Tabel 4.3	Analisis Loyalitas Pelanggan Telkomsel <i>Flash</i> di wilayah Bandung	85
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel 4.5	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Telkomsel	3
Gambar 1.2 Grafik <i>customers</i> and EBIT	6
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Pelanggan Telkomsel Flash	8
Gambar 1.4 Survei Kelebihan Telkomsel Flash	11
Gambar 1.5 Survei Kekurangan Telkomsel Flash	12
Gambar 2.1 <i>Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction</i>	25
Gambar 2.2 Isu-isu pokok mengenai <i>management of customers' QoS requirements</i>	27
Gambar 2.3 <i>Matrix to facilitate determination of QoS criteria</i>	29
Gambar 2.4 Siklus pembelian	36
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 3.1 Komponen dan proses penelitian kuantitatif	60
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	77
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Profesi	78
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	79
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Quality of Service</i>	84
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan	87
Gambar 4.7 P-P Plot Uji Normalitas	89
Gambar 4.8 Uji Heteroskedastisitas	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Pre-Test

Lampiran 2 Output Uji Validitas

Lampiran 3 Output Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner Pre-Test Variabel X

Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner Pre-Test Variabel Y

Lampiran 6 Kuesioner Penelitian Post-Test

Lampiran 7 Data Hasil Kuesioner Post-Test Variabel X

Lampiran 8 Data Hasil Kuesioner Post-Test Variabel Y

Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier

Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas