

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala kelimpahan rahmat, nikmat, serta karunia yang telah diberikan sehingga penulis telah diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung Tahun 2012)”** dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Bisnis pada Institut Manajemen Telkom.

Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara moril maupun materiil dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir ini. Oleh karena itu, secara khusus pada kesempatan yang baik ini penulis memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Indira Rachmawati, ST., MSM., selaku Dosen Pembimbing, atas segala kesabarannya dalam meluangkan waktu guna membimbing, memberikan dorongan, arahan, dan saran berbagai ilmu dan nasehat hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Pihak Blitzmegaplex atas informasi yang telah diberikan sehingga membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan sehingga mampu menghadapi segala hambatan dalam pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Ade Irma Susanti, Dra, MM., selaku Kaprodi SMTM Institut Manajemen Telkom.

5. Ibu Rr. Rieka F. Hutami SMB, MM., Bapak Osa Omar Sharif, S.Si, MSM., Bapak Sampurno Wibowo, SE, Msi. dan Ibu Ratih Hendayani, ST., MM. selaku penguji proposal skripsi dan ujian skripsi.
6. Ardianto Pratama Putra yang selalu memberi bantuan, semangat, dukungan dan kebahagiaan kepada penulis.
7. Seluruh staff pengajar Institut Manajemen Telkom, staff sekretariat program S1, staff BAAK, staff perpustakaan Institut Manajemen Telkom, *security*, CS yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak, Ibu, dan Saudara/i pelanggan Blitzmegaplex, atas kebaikan dan bantuannya dalam pengisian kuesioner.
9. Seluruh rekan-rekan MBTI 2009 yang selalu menemani dan mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.
10. Seluruh pihak yang ikut berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala kebaikan, bantuan, dan dukungannya.

Skripsi ini adalah karya terbaik yang mampu penulis buat dan berikan, setelah mengikuti pendidikan S1 di Institut Manajemen Telkom. Besar harapan penulis, kekurangan dalam skripsi ini dapat diperbaiki dengan kritik dan saran konstruktif dari seluruh pembaca. Semoga skripsi ini memberi manfaat bagi penulis dan seluruh pihak dan semoga Allah SWT selalu memberikan nikmatnya kepada setiap hamba-Nya yang senantiasa beramal dengan tulus dan ikhlas. Amin.

Penulis

Rayi Cita Dinindra

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN PERNYATAAN

Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 <i>Marketing</i>	9
2.2 <i>Service Quality</i>	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan (<i>Service</i>)	10
2.2.2 Pengertian <i>Service Quality</i>	11
2.2.3 Pengukuran <i>Service Quality</i> menggunakan <i>ServQual</i>	12
2.2.4 Dimensi <i>ServQual</i>	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pemikiran	25

2.6 Hipotesis Penelitian	26
2.7 Ruang Lingkup Penelitian	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Variabel Operasional	28
3.2.1 Variabel dan Sub Variabel	28
3.2.2 Skala Pengukuran	32
3.3 Tahapan Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi	33
3.4.2 Sampel	34
3.4.3 Teknik Sampling	35
3.5 Pengumpulan Data	36
3.5.1 Sumber Data	36
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	36
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Teknik Analisis Data	43
3.7.1 Deskriptif Kuantitatif	43
3.7.2 Regresi Linier Berganda	45
3.7.3 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi	47
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	53
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	54
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	55

4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan	56
4.2	Tanggapan Pelanggan mengenai Kualitas Pelayanan	57
4.2.1	Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i>	57
4.2.2	Tanggapan Responden mengenai <i>Empathy</i>	62
4.2.3	Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i>	65
4.2.4	Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i>	68
4.2.5	Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i>	70
4.3	Kepuasan Pelanggan dalam Kualitas Pelayanan Blitzmegaplex	74
4.4	Pengujian Hipotesis dengan Analisis Regresi Berganda	75
4.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	76
4.4.2	Pengujian Hipotesis secara Simultan	80
4.4.3	Pengujian Hipotesis secara Parsial	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	93
5.2.1	Saran bagi Praktisi	93
5.2.2	Saran bagi Akademisi	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Skripsi)	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Jurnal Indonesia)	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu (Jurnal Internasional)	23
Tabel 3.1 Variabel Operasional	29
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Kuesioner	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 3.7 Klasifikasi Kriteria Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Blitzmegaplex	44
Tabel 3.8 Klasifikasi Kriteria Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan Blitzmegaplex	44
Tabel 4.1 Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i> pada Blitzmegaplex	57
Tabel 4.2 Tanggapan Responden mengenai <i>Empathy</i> pada Blitzmegaplex	62
Tabel 4.3 Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i> pada Blitzmegaplex	65
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i> pada Blitzmegaplex	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i> pada Blitzmegaplex	70
Tabel 4.6 Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan Blitzmegaplex	73

Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan	
Blitzmegaplex	74
Tabel 4.8 Nilai VIF dan Angka <i>Tolerance</i>	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Nilai F	81
Tabel 4.12 Hasil Uji R Square	81
Tabel 4.13 Hasil Uji Nilai t	83
Tabel 4.14 Kesimpulan Hasil Uji Nilai t	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Customer Perceptions of Quality and customer Satisfaction</i>	17
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 3.2 Persentase Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Blitzmegaplex	44
Gambar 3.3 Persentase Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan Blitzmegaplex	45
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan....	56
Gambar 4.5 Letak Kualitas Pelayanan dalam Garis Kontinum.....	73
Gambar 4.6 Letak Kepuasan Pelanggan dalam Garis Kontinum	75
Gambar 4.7 Histogram Dependent Variabel Y	76