

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya yang tidak terhingga sehingga penulis diberi kelancaran dalam proses pembuatan tugas akhir ini. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan pada program S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika pada Institut Manajemen Telkom.

Tugas akhir ini disusun berdasarkan hasil penelitian penulis di PT. Surya Banten Lestari. Pada pelaksanaan kegiatan penelitian maupun proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga penulis diberi kelancaran dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Sutardi S.Sos dan Siti Meryati selaku orang tua yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Hj Eka Yuliana, ST., MSM selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing, memberikan pengetahuan, arahan serta bantuannya kepada penulis.
4. Ibu Dini Turipanam Alamanda, Stp., MSM dan Pak Jurry Hatammimi, S.E., M.M. selaku penguji seminar yang telah mambantu dan mengarahkan kepada penulis.
5. Ahmad Fasni selaku pimpinan perusahaan PT. Surya Banten Lestari.
6. Para responden perusahaan-perusahaan manufaktur yang telah memberikan waktu luang untuk mengisi kuesioner.
7. Teman-teman dan para sahabat yang selalu memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun yang diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Penulis juga berharap semoga kelak laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 29 September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                       |            |
|-------------------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                       | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                            | <b>ii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                          | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                              |            |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....               | 1          |
| 1.1.1 Profil Perusahaan PT. Surya Banten Lestari..... | 1          |
| 1.1.2 Visi dan Misi .....                             | 1          |
| 1.1.3 Mitra Kerja .....                               | 2          |
| 1.2 Latar Belakang Masalah .....                      | 3          |
| 1.3 Perumusan Masalah.....                            | 6          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                           | 6          |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                           | 6          |
| 1.6 Sistematika Penelitian .....                      | 7          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> |            |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....                  | 8          |
| 2.1.1 Pemasaran.....                                  | 8          |
| 2.1.2 <i>Service Quality</i> .....                    | 8          |
| 2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....              | 13         |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                         | 17         |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                          | 28         |
| 2.4 Ruang Lingkup Penelitian .....                    | 29         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                      |            |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                             | 30         |
| 3.2 Variabel Operasional .....                        | 30         |
| 3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....                  | 30         |
| 3.2.2 Skala Pengukuran.....                           | 31         |
| 3.3 Tahapan Penelitian .....                          | 32         |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                          | 32         |
| 3.4.1 Populasi .....                                  | 32         |
| 3.4.2 Sampel.....                                     | 33         |
| 3.5 Pengumpulan Data .....                            | 33         |

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.5.1 Jenis Data .....                                                            | 33 |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                               | 33 |
| 3.6 Uji Validitas dan Relibilitas .....                                           | 34 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                                         | 34 |
| 3.6.2 Uji Reabilitas .....                                                        | 36 |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                                                    | 37 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                                                   | 38 |
| 3.7.2 Analisis Kepuasan Pelanggan .....                                           | 39 |
| 3.7.3 Analisis <i>Importance &amp; Performance</i> .....                          | 40 |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>                                            |    |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                                 | 42 |
| 7.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Material .....                    | 42 |
| 7.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Berlangganan .....                 | 43 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                        | 44 |
| 4.2.1 Tingkat Harapan Pelayanan .....                                             | 44 |
| 4.2.2 Tingkat Kinerja Pelayanan .....                                             | 47 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                             | 50 |
| 4.3.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i> ..... | 51 |
| 4.3.2 Analisis <i>Importance &amp; Performance</i> Seluruh Atribut .....          | 54 |
| 4.3.3 Prioritas Item yang Harus Diperbaiki .....                                  | 60 |
| <br><b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                             |    |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                              | 62 |
| 5.2 Saran .....                                                                   | 64 |
| 5.2.1 Bagi Penelitian Lain .....                                                  | 64 |
| 5.2.2 Bagi Perusahaan .....                                                       | 64 |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                   |    |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                             |    |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                            |    |
|------------|------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Laporan Hasil Pengujian Split $\frac{1}{2}$ .....          | 4  |
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu Empat Skripsi dan Satu Tesis .....    | 17 |
| Tabel 2.2  | Penelitian Terdahulu Lima Jurnal Nasional .....            | 21 |
| Tabel 2.3  | Penelitian Terdahulu Empat Jurnal Internasional .....      | 25 |
| Tabel 3.1  | Operasionalisasi Variabel .....                            | 30 |
| Tabel 3.2  | Desain Pengukuran Kuesioner .....                          | 31 |
| Tabel 3.3  | Hasil Uji Validitas Harapan Pelayanan.....                 | 35 |
| Tabel 3.4  | Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan.....                 | 36 |
| Tabel 3.5  | Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelayanan.....              | 37 |
| Tabel 3.6  | Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan .....             | 37 |
| Tabel 3.7  | Kriteria Interpretasi Skor .....                           | 38 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Material .....   | 42 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Berlanggana ..... | 43 |
| Tabel 4.3  | Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan Pelayanan .....    | 44 |
| Tabel 4.4  | Tanggapan Responden Berdasarkan Kinerja Pelayanan.....     | 47 |
| Tabel 4.5  | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan <i>Tangible</i> .....       | 51 |
| Tabel 4.6  | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan <i>Empathy</i> .....        | 51 |
| Tabel 4.7  | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan <i>Reliability</i> .....    | 52 |
| Tabel 4.8  | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan <i>Responsiveness</i> ..... | 53 |
| Tabel 4.9  | Kepuasan Pelanggan Berdasarkan <i>Assurance</i> .....      | 53 |
| Tabel 4.10 | Skor Harapan dan Kinerja Seluruh Atribut .....             | 54 |
| Tabel 4.11 | Analisis <i>Attributes to Improve</i> .....                | 57 |
| Tabel 4.12 | Analisis <i>Maintain Performance</i> .....                 | 57 |
| Tabel 4.13 | Analisis <i>Attributes to Maintain</i> .....               | 59 |
| Tabel 4.14 | Analisis <i>Main Priority</i> .....                        | 59 |
| Tabel 4.15 | Prioritas Item yang Harus Diperbaiki .....                 | 60 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |                                                            |    |
|------------|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 | Logo PT. Surya Banten Lestari.....                         | 1  |
| Gambar 2.1 | Model <i>Service Quality</i> .....                         | 11 |
| Gambar 2.2 | Model <i>Service Quality</i> yang disempurnakan.....       | 13 |
| Gambar 2.3 | Model Diskonfirmasi Ekspektasi.....                        | 14 |
| Gambar 2.4 | Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Ekspektasi.....          | 15 |
| Gambar 3.1 | Tahapan Penelitian.....                                    | 32 |
| Gambar 3.2 | Garis Kontinum Harapan.....                                | 39 |
| Gambar 3.3 | Garis Kontinum Kinerja .....                               | 39 |
| Gambar 3.4 | <i>Importance Performance Matrik</i> .....                 | 41 |
| Gambar 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Material.....    | 42 |
| Gambar 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Berlangganan..... | 43 |
| Gambar 4.3 | Garis Kontinum Berdasarkan Harapan.....                    | 46 |
| Gambar 4.4 | Garis Kontinum Berdasarkan Kinerja .....                   | 49 |
| Gambar 4.5 | Diagram Kartesius Seluruh Atribut.....                     | 56 |

## **DAFTAR GRAFIK**

|            |                                    |   |
|------------|------------------------------------|---|
| Grafik 1.1 | Pengiriman Material PerTahuh ..... | 2 |
| Grafik 1.2 | Keterlambatan 2012 .....           | 3 |

## **DAFTAR BAGAN**

|           |                          |    |
|-----------|--------------------------|----|
| Bagan 2.1 | Kerangka Pemikiran ..... | 29 |
|-----------|--------------------------|----|

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Kuesioner**

**Data SPSS**