

KATA PENGANTAR

Puji dan sukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartfren di Kota Bandung**”. Pembuatan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen bisnis program studi Management Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi. Ucapan terima kasih khusus serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada kedua orang tua penulis Bpk. Drs. Aan Kusdiana, M.Pd dan Ibu Nani Kusnani, atas doa, dorongan, bimbingan, dan motivasi yang luar biasa sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.

Selanjutnya, dengan segala kerendahan hati penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani S.Sos., MM, dan Ibu Andrieta Shintia Dewi S.Pd., MM selaku penguji yang telah membantu menyempurnakan skripsi ini.
2. Ibu Nurvita Trianasari, S.Si, M.Stat. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan bimbingan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen beserta karyawan Universitas Telkom yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta berbagi pengalaman yang berharga.
4. Adie Triya Nugrahawijaya, S.Mb yang merupakan kaka dari penulis, yang selalu berdoa, mendukung dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Rekan – rekanku Ratih Andriyani, Vieky Wahyu, Satria Prima, Fardan, Ajeng, Hafiza, Tanita, Dita yang telah memberikan semangat sehingga skripsi bisa terselesaikan.
6. Teman – teman angkatan 2009.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri penulis khususnya dan bagi mahasiswa Universitas Telkom umumnya.

Bandung, 28 Februari 2014

Arie Yanuar Bharatawijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Studi	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Penelitian	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1 Pengertian Harga	19
2.1.2 Fungsi dan Peranan Harga	19
2.1.3 Tujuan Harga	20
2.1.4 Perspektif Pelanggan Terhadap Harga	21
2.1.5 Kualitas Layanan	22
2.1.6 <i>Derivation of Service Specifics QoS Parameters</i>	22
2.1.7 Arti Kepuasan Pelanggan	26
2.1.8 Konsep Kepuasan Konsumen	27
2.1.9 Model Kepuasan Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2.1 Literatur Review	29
2.2.2 Jurnal Nasional	31
2.2.3 Jurnal Internasional	33
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Hipotesis	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	38
3.2.1 Operasional Variabel	39
3.2.2 Skala Pengukuran	41
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Jenis Data	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Realibilitas	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Analisis Deskriptif	47
3.7.2 <i>Metode Of Successive Interval (MSI)</i>	49
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	49
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.7.5 Pengujian Hipotesis	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	57
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Penggunaan	57
4.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga (X_1), Kualitas Layanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Harga Smartfren	58
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Smartfren	59
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Smartfren	64
4.3 Hasil Penelitian	65
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	66

4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.3.3 Pengujian Hipotesis	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	73
5.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Harga Smartfren	73
5.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Smartfren	73
5.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan Smartfren	73
5.1.4 Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartfren di Kota Bandung	74
5.2 Saran	74
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	74
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Layanan Smartfren Pra Bayar	2
Tabel 1.2 Harga Murah Per Detik Smartfren Pra Bayar	3
Tabel 1.3 Harga Layanan Smartfren Pasca Bayar	3
Tabel 1.4 Paket Internet <i>Unlimited</i>	4
Tabel 1.5 Paket Internet <i>Volume Base</i>	5
Tabel 1.6 Paket Layanan <i>Blackberry</i>	5
Tabel 1.7 Operator Seluler di Indonesia	7
Tabel 1.8 Operator CDMA Terbesar di Indonesia	7
Tabel 1.9 Perbandingan Harga dan Layanan Pra Bayar Operator CDMA	8
Tabel 1.10 Perbandingan Harga dan Layanan Pasca Bayar Operator CDMA	8
Tabel 1.11 Perbandingan Harga dan Layanan Data Operator CDMA	10
Tabel 1.12 Perbandingan Harga dan Layanan <i>Blackberry</i> Operator CDMA	12
Tabel 2.1 <i>Service Functions Making Up a Telecommunication Service</i>	23
Tabel 2.2 <i>Matrix to Facilitate Determination of QoS Criteria</i>	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel	39
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel X_1	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X_2	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y	46
Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Penelitian	47
Tabel 3.6 Klasifikasi Kriteria Interpretasi Skor Penilaian	48
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga (X_1)	58
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan (X_2)	59
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	64
Tabel 4.4 Hasil SPSS Uji Distribusi Normal	66
Tabel 4.5 Hasil SPSS Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.6 Hasil Analisis SPSS Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Uji t	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Uji f	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Smartfren	1
Gambar 1.2 Grafik Pendapatan Smartfren	13
Gambar 1.3 Grafik Peningkatan Jumlah Pelanggan Smartfren	14
Gambar 2.1 Persepsi Pelanggan Atas Jasa dan Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia	55
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	57
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Penggunaan	57
Gambar 4.7 Gambar <i>Scatterplot</i> Hasil SPSS	68