

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

LEMBAR PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
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
BAB III METODE PENELITIAN	
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 & Performance</i>	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
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 & Performance</i> Seluruh Atribut.....	54
4.3.3 Prioritas Item yang Harus Diperbaiki	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	64
5.2.1 Bagi Penelitian Lain	64
5.2.2 Bagi Perusahaan	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68

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 PerTahun	2
Grafik 1.2	Keterlambatan 2012	3

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	29
-----------	--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner

Data SPSS