

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah, hidayah dan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan “*Analisis Kepuasan Pelanggan Corporate Menggunakan Kualitas Layanan Jasa Pada TelkomVision RO Jabar Bandung Tahun 2013*”

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak hingga akhirnya skripsi ini bisa diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin memberikan ucapan terima kasih dan apresiasinya kepada:

1. Ibu Nurvita Trianasari, S.Si, M.Stat, selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dukungan, saran serta waktunya selama proses pengerjaan skripsi penulis.
2. Bapak Jurry Hatammimi dan Bapak Tjahjono Djatmiko selaku dosen penguji proposal. Terima kasih atas arahan, dukungan serta saran yang sangat berguna untuk kemajuan skripsi penulis.
3. Ibu Nurvita Trianasari, S.Si, M.Stat, selaku dosen wali. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dukungan, saran serta waktunya selama proses pengerjaan skripsi penulis.
4. Ibu Indira Rachmawati, ST., MSM dan Ibu Dini Turipanam Alamanda, S.Tp., MSM selaku penguji sidang. Terima kasih atas arahan, dukungan serta saran yang sangat berguna untuk kemajuan skripsi penulis.
5. Kedua orang tua penulis: H. Zaenal Abidin & Hj. Ummi Nadziroh yang telah membesarkan, mendidik, mendoakan dan memberikan dukungan sekaligus semangat kepada penulis tanpa henti dan juga dengan penuh kasih sayang.
6. Ketiga adik penulis: Husna Nuria Mufieda, Zakiiyyah Ainun Nayyiroh, & Alina Haifa Mahdiyya yang juga selalu memberikan semangat, bantuan secara moril dan inspirasi kepada penulis.
7. Terima kasih pada keluarga besar IM TELKOM yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis selama menjalankan studi S1.
8. Terima kasih kepada teman dekat tercinta Machdi Fauzi, Nurkiyat Adi Purwanto, Arief Rahmantho, Yudha Nur Pamungkas, Ilham Joana, Muhammad Adni, & Iman Adhi Pradana yang selalu memberikan keceriaan dan semangat untuk mengerjakan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan Fadly Mildan, Vicky Zulfikar B, Isa Rahmat A, Hamzah Alfarabi, Candra Novriansyah, Kharisma Ramadhani, Happy Adi Nugroho, Ikmal Roby Alam, Fona Kusuma Buana, Reno Dirgantara, Yasri Fadli, Ian Surbakti dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu kenangan bersama

kalian akan selalu penulis ingat dan semoga kalian semua sukses dengan kehidupan yang kalian jalankan sekarang. AMIN.

10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bandung, Agustus 2013

Penulis  
Firdaus Chotibul Umam  
108400111

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Pengertian Jasa.....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan.....	8
2.1.4 Dimensi Kualitas.....	8
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.6 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Ruang Lingkup penelitian.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Variabel Operasional.....	20
3.3 Tahapan Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23
3.5 Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Jenis Data.....	24
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5.3 Skala Pengumpulan.....	24
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
3.6.1 Uji Validitas.....	25
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29

3.7.1 Analisis Deskriptif.....	29
3.7.2 Garis Kontinum.....	30
3.7.3 <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	34
4.1 Hasil Penelitian .....	34
4.1.1 Hasil Harapan dan Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	34
4.1.1.1 Hasil Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	34
4.1.1.2 Hasil Penelitian Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	35
4.1.2 Hasil Harapan dan Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	38
4.1.2.1 Hasil Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	38
4.1.2.2 Hasil Penelitian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	40
4.1.3 Hasil Harapan dan Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	41
4.1.3.1 Hasil Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	41
4.1.3.2 Hasil Penelitian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	42
4.1.4 Hasil Harapan dan Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	44
4.1.4.1 Hasil Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	44
4.1.4.2 Hasil Penelitian Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	46
4.1.5 Hasil Harapan dan Penilaian Responden terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> .....	48
4.1.5.1 Hasil Harapan Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> .....	48
4.1.5.2 Hasil Penelitian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> .....	49
4.2 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	61
5.1 Kesimpulan .....	61
5.2 Saran .....	63
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	63
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
<b>LAMPIRAN</b> .....	67