

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP *SWITCHING INTENTION* PENGGUNA JASA RUMAH KOS DI KAWASAN TELKOM UNIVERSITY (STUDI PADA: RUMAH KOS RADIANT RESIDANCE, WISMA SUKAPURA, WISMA CENDIKIA, SMART HOUSE”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, bantuan, perhatian serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada:

1. Indira Rachmawati, ST., MSM. Selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mengarahkan, dan mendukung penulis.
2. Heppy Millanyani, S.Sos, MM. Dan Elvira Azis, SE., MT. Selaku dosen penguji I dan penguji II sidang proposal penulis, Ratih Hendayani S.T, MM., selaku dosen penguji II sidang akhir penulis. Terima kasih atas ilmu, kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
3. Keluarga tercinta: Mama Drs. Zohra Maulana, MM. Papi KOMPOL Irkan Gusasi, Spd, MM, Kakak Naning Gusasi, Spd, MM, Kakak Oyastati S.Kom, Kakak Ipar Ronald Puluhulawa, Kakak Ipar Asnawi Ngabito, Adik Sudarmaji Gusasi, Adik Adinda Suryani. Terima kasih atas dukungan, kasih sayang, kesabaran, kepercayaan, serta doa yang tidak akan pernah habis.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University, khususnya jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
5. Sahabat-sahabat tercinta dan terkasih: Andi Harmaen Hanafi, Mohammad Firmansyah Pomalingo, Soraya Ariani Putri, Febrina Syahputri Nasution, Mericha Duanita Wisudawati, Gita Navrina, Wike Warayuanti, Niken Yulinasari, Alfina Kautasar Primadani, Boy Tambunan, Dian Eka Pradana, Wanda Gemma, Zulvi Putra.
6. Seluruh pihak teman-teman dan kerabat lainnya dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak lepas dari kekurangan dan kelemahan, namun demikian dengan segala keterbatasan semoga dapat bermanfaat. Akhirnya semoga Allah SWT membalas amal dan budi baik kita semua. Amin.

Bandung, 22 Juli 2014

Ninik Yulyani Gusasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5.1 Kegunaan Teoritis	9
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Definisi Jasa	11
2.1.3 Konsep Kualitas	12
2.1.4 Pengertian Pelayanan	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.8 Mengukur Kepuasan.....	15
2.1.9 <i>Switching Intention</i>	16
2.1.10 Hubungan Antar Variabel.....	17
a. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	17
b. Hubungan Kualitas Layanan dan <i>Switching Intention</i>	17
c. Hubungan Kepuasan Pelanggan dan <i>Switching Intention</i>	17
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	25

2.3	Hipotesis	26
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	29
3.2.1	Operasional Variabel.....	29
3.2.2	Skala Pengukuran	32
3.3	Tahapan Penelitian.....	34
3.4	Populasi dan Sampel	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel	36
3.4.3	Teknik Sampling	36
3.5	Pengumpulan Data	36
3.5.1	Data Primer	36
3.5.2	Data Sekunder	37
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1	Uji Validitas.....	38
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Analisis Deskriptif	41
3.7.2	Method Of Successive Interval (MSI)	43
3.7.3	Analisis Jalur.....	44
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2	Analisis Deskriptif	51
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan (X).....	52
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y).....	54
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Switching Intention</i> (Z)	55
4.3	Analisis Jalur	57
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap <i>Switching Intention</i>	57
4.3.2	Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	57

4.3.3 Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Switching Intention</i>	58
4.3.4 Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial	59
4.3.5 Pengujian Secara Simultan	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Kesimpulan	63
5.1. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Wilayah Metropolitan Bandung	1
Tabel 1.2 Jumlah Sekolah Pendidikan Formal Kota Bandung Tahun 2010	2
Tabel 1.3 Jumlah Mahasiswa/i Universitas Telkom	6
Tabel 1.4 Jumlah Usaha Rumah Kos Per Tahun Di Daerah Sukapura dan Sukabirus	7
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Skripsi	18
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	21
Tabel 2.3 Perbandingan Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel	30
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Berdasarkan Skala Likert	33
Tabel 3.3 Skala Pengukuran	33
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan	39
Tabel 3.5 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Switching Intention</i>	39
Tabel 3.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	41
Tabel 3.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Switching Intention</i>	41
Tabel 3.10 Kriteria Interpretasi Indikator	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Switching Intention</i>	55
Tabel 4.7 Koefisien Jalur Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.9 Koefisien Jalur Masing-Masing Variabel Independen Terhadap <i>Switching Intention</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Kualitas Layanan Terhadap <i>Switching Intention</i>	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Switching Intention</i>	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kos <i>Radiant Residance</i>	3
Gambar 1.2 Kos Wisma Sukapura 44	4
Gambar 1.3 Kos Wisma Cendekia	4
Gambar 1.4 Kos <i>Smart House</i>	5
Gambar 2.1 Empat Karakteristik Jasa	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	35
Gambar 3.2 Kriteria Interpretasi Skor.....	43
Gambar 3.5 Model Analisis Jalur.....	44
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4.4 Garis Kontinum Kualitas Layanan	54
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	55
Gambar 4.6 Garis Kontinum <i>Switching Intention</i>	56
Gambar 4.7 Diagram Dan Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
Gambar 4.8 Diagram Jalur	59

