



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET
MOBILE TELKOMSEL**

SKRIPSI

**RAYUNG SEKAR LANGI
094.0111.086**

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2012**

PERNYATAAN ORISINALITAS

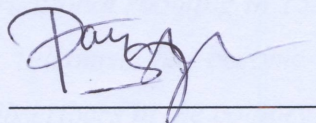
Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : **Rayung Sekar Langi**

NIM : **094.0111.086**

Tanggal : **13 Januari 2013**

Tanda Tangan :



**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE
TELKOMSEL**

Oleh

Rayung Sekar Langi

Abstract

Telkomsel is the first GSM mobile telecommunications operator in Indonesia with a postpaid service. Telkomsel also became the first mobile operator in Asia that offer prepaid GSM service. Telkomsel's network covers 288 networks have international roaming in 155 countries by the end of 2007. As well as mobile operator Telkomsel has become the seventh in the world that has more than 100 million subscribers in the country by May 2011.

A common problem in this study is whether there is influence of network quality of service on customer loyalty through customer satisfaction intermediaries Telkomsel mobile internet users. Generally, this study reported an empirical assessment.

It is necessary for research using questionnaires distributed to the respondents, namely Telkomsel card user customer to determine the responses of network quality of service on customer loyalty through customer satisfaction intermediaries. The analysis was done by descriptive statistical methods, namely with some validity, reliability test, correlation, regression, analysis of pathways in which computation is performed by using SPSS 17.

Based on the results of the discussion is concluded that the network quality of service on customer loyalty through customer satisfaction intermediaries have significant impact.

Keywords: Quality Of Service, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE
TELKOMSEL**

Oleh

Rayung Sekar Langi

Abstrak

Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia dengan layanan pascabayar. Telkomsel juga menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM prabayar. Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan roaming internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007. Serta Telkomsel telah menjadi operator seluler ketujuh di dunia yang mempunyai lebih dari 100 juta pelanggan dalam satu negara per Mei 2011.

Masalah umum dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh antara kualitas jaringan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan pelanggan pengguna internet mobile telkomsel. Secara umum penelitian ini melaporkan suatu penilaian empiris.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu pelanggan pengguna kartu telkomsel untuk mengetahui tanggapan responden tentang kualitas jaringan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan secara deskriptif dengan beberapa metode statistika yaitu uji validitas, uji reliabilitas, korelasi, regresi, analisis jalur dimana perhitungan dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.

Berdasarkan hasil pembahasan disimpulkan bahwa kualitas jaringan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui perantara kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rayung Sekar Langi
NPM : 094.0111.086
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusif Royalti Free Right*) atas karya Ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE TELKOMSEL”

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan PKL/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Januari 2013

Yang menyatakan,




(Rayung Sekar Langi)



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET
MOBILE TELKOMSEL**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

RAYUNG SEKAR LANGI

094.0111.086

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

2012

SKRIPSI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA
LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET
MOBILE TELKOMSEL**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RAYUNG SEKAR LANGI

094.0111.086

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal : 10 Desember 2012

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

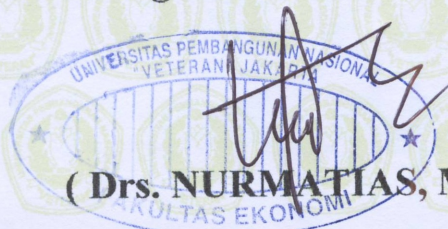
Pembimbing

(Drs. Nobelson, MM)

Jakarta, 2013

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Manajemen



(Drs. NURMATIAS, MM)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL " VETERAN " JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : JL. RS. Fatmawati Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp.7656971,7692856 Fax.7692856
 Homepage : <http://www.upnj.ac.id> Email : puskom.upnj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF (SKRIPSI)
SEMESTER GENAP T.A. 2011/2012

Hari ini Senin, tanggal 10 Desember 2012, telah dilaksanakan Ujian Komprehensif (Skripsi) bagi mahasiswa :

Nama : **Rayung Sekarlangi**
 Nomor Pokok : 0940.111.086
 Program : S - 1 MANAJEMEN (REGULER)

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

“PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE TELKOMSEL “.

Dinyatakan yang bersangkutan, Lulus / Tidak Lulus *)

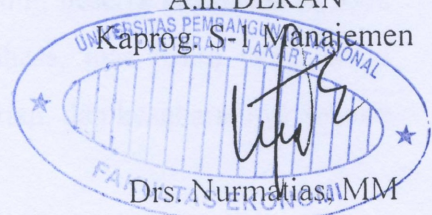
Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Yuliniar, SE,MM	Ketua	1.
2.	Diana Triwardhani, SE,MM	Anggota I	2.
3.	Drs. Nobelson, MM	Anggota II **)	3.

Jakarta, 10 Desember 2012

Mengesahkan
 A.n. DEKAN

Kaprog S-1 Manajemen



Drs. Nurmatiasa, MM

Catatan :

- *) Coret yang tidak pelu
- ***) Dosen Pembimbing

PERSEMBAHAN

Terselesaikannya penulisan karya akhir ini, diakui penulis karena adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dr. Erna Hernawati, Ak, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Drs. Nurmatias, MM selaku kepala program studi S-1 Manajemen.
4. Drs. Nobelson, MM selaku pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan pemikirannya untuk selalu siap menerima pertanyaan serta memberikan konsultasi, saran-saran dan untuk berbagi pengetahuan kepada penulis dalam penyusunan karya akhir ini.
5. Drs. Medri Daran, MM dan Tati Handayani, SE,MM serta Yuliniar, SE,MM dan Diana Triwardhani, SE,MM selaku dosen penguji yang telah membantu terlaksananya sidang skripsi ini.
6. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah mendidik saya selama saya menempuh perkuliahan.
7. Sri Murtatik, SE,MM selaku Ka. Perpustakaan Fakultas Ekonomi, bapak Heri, mas Muammar selaku staff perpustakaan ekonomi dan seluruh staff perpustakaan umum yang telah membantu dalam pengumpulan pustakawan penelitian.
8. Suami tercinta mas Donny yang selalu memberikan dukungan, bantuan, perhatian, kasih sayang, dan kesabarannya selama ini.
9. Kedua orangtua saya tercinta Bapak dan Mami, beserta kakak-kakak saya mas Rhino, kak Refti dan suami mas Mahasa, mas Rinto yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, perhatian, dan kesabarannya selama ini.
10. Mama mertua saya serta kakak ipar saya mba Ita yang telah memberi dukungan dan perhatiannya selama ini.

11. Sahabat-sahabat tersayang Andres, Ardian, Gemblonk, Afiev, Ncik, Meonk dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang selalu membantu.

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala nikmat dan karunianya, penelitian dan penulisan karya akhir ini dapat diselesaikan, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Dengan judul **“PENGARUH KUALITAS JARINGAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA INTERNET MOBILE TELKOMSEL”**.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga yang banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada sahabat-sahabat yang membantu dalam penulisan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, Oktober 2012

Rayung Sekar Langi

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Yogyakarta pada tanggal 18 Mei 1988 dari Bapak Soenarto dan Ibu Reno Sarah. Penulis merupakan putri keempat dari empat bersaudara. Tahun 2006 Penulis lulus dari SMA Tiga Maret Yogyakarta dan pada tahun yang sama masuk Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Penulis memilih Program Studi S-1 Manajemen, Fakultas Ekonomi. Pada tahun 2009 Penulis melanjutkan studi di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Selama mengikuti perkuliahan, Penulis mengikuti seminar kampus yang diadakan di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Demikian daftar riwayat hidup Penulis dibuat dengan sebenar-benarnya.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstrak.....	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi	vii
Halaman Judul.....	viii
Pengesahan.....	ix
Berita Acara Komprehensif.....	x
Persembahan.....	xi
Prakata	xiii
Riwayat Hidup	xiv
Daftar Isi	xv
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Gambar	xviii
Daftar Lampiran.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

I.1	Latar Belakang	1
I.2	Perumusan Masalah	4
I.3	Tujuan Penelitian	5
I.4	Manfaat Hasil Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1	Hasil Penelitian Terdahulu	6
II.2	Landasan Teori	9
II.2.1	Pengertian Pemasaran	9
II.2.2	Konsep Pemasaran	10
II.2.3	Pengertian Manajemen Pemasaran	12
II.2.4	Kualitas Pelayanan	12
II.2.5	Kepuasan Konsumen	14
II.2.6	Loyalitas	19
II.3	Pengembangan Hipotesis	21
II.4	Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODE PENELITIAN

III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
III.1.1	Definisi Operasional	22
III.1.2	Pengukuran Variabel	23
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	24
III.2.1	Populasi.....	24
III.2.2	Sampel	24
III.3	Metode Pengumpulan Data	25
III.4	Uji Validitas	26
III.5	Uji Reliabilitas	26
III.6	Metode Analisis Jalur	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1	Deskripsi Objek Penelitian	29
IV.1.1	Sejarah Telkomsel	29
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	31
•	Uji Validitas	31
•	Uji Reliabilitas	32
IV.3	Analisis Data	34
IV.3.1	Analisis Deskriptif	34
•	Profil Responden.....	34
IV.3.2	Analisis Korelasi	38
IV.3.3	Analisis Regresi Antara Kualitas Dengan Kepuasan	39
IV.3.4	Analisis Regresi Antara Kepuasan Dengan Loyalitas	40
IV.3.5	Pembahasan	42

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1	Kesimpulan	44
V.2	Saran	44

DAFTAR PUSTAKA	45
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel	23
Tabel 3.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 3.3	Alternative Jawaban Responden	26
Tabel 3.4	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	27
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4.2	Usia	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Pemasaran.....	11
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Profil Responden
Lampiran 3	Tabel r
Lampiran 4	Tabel t
Lampiran 5	Tabel F
Lampiran 6	Analisis Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 7	Hasil Output SPSS
Lampiran 8	Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran 9	Kartu Monitor
Lampiran 10	Surat Riset