

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | I |
| ABSTRACT | II |
| KATA PENGANTAR | III |
| DAFTAR ISI | VI |
| DAFTAR TABEL | IX |
| DAFTAR GAMBAR | XI |
| DAFTAR LAMPIRAN | XII |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian | 9 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis | 9 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis | 10 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 11 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 11 |
| 2.1.1 Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) | 13 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) | 15 |
| 2.1.4 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> | 18 |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 22 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 2.3 | Hipotesis | 25 |
| | | |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 26 |
| 3.1 | Objek Penelitian & Subjek Penelitian | 26 |
| 3.2 | Metode dan Desain Penelitian | 26 |
| 3.2.1 | Metode Penelitian | 26 |
| 3.2.2 | Desain Penelitian | 27 |
| 3.3 | Operasionalisasi Variabel | 28 |
| 3.4 | Sumber Data | 30 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.6 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 31 |
| 3.6.1 | Populasi | 31 |
| 3.6.2 | Sampel | 31 |
| 3.6.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 32 |
| 3.7 | Pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas | 33 |
| 3.7.1 | Uji Validitas | 33 |
| 3.7.2 | Uji Reliabilitas..... | 37 |
| 3.8 | Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis | 40 |
| 3.8.1 | Rancangan Analisis Data..... | 40 |
| 3.8.2 | Analisis Verifikatif | 45 |
| a. | Uji Asumsi Klasik | 45 |
| b. | Analisis Korelasi..... | 47 |
| c. | Koefisien Determinasi | 49 |
| d. | Analisis Regresi Linier Sederhana | 49 |
| 3.8.3 | Rancangan Uji Hipotesis | 50 |
| | | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 54 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 54 |
| 4.1.1 | Profil Perusahaan..... | 54 |
| 4.1.2 | Gambaran Umum Karakteristik Responden..... | 55 |
| 4.1.3 | <i>Service Quality</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam..... | 63 |
| 4.1.4 | <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam..... | 74 |
| 4.1.5 | Hasil Pengujian Verifikatif..... | 81 |

| | | |
|-----------------------------|--|------------|
| 4.2 | Pembahasan | 92 |
| 4.2.1 | Pembahasan <i>Service Quality</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player..... | 92 |
| 4.2.2 | Pembahasan <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player..... | 96 |
| 4.2.3 | Pembahasan Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam..... | 97 |
| 4.2.4 | Pembahasan Pengaruh <i>Network Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam..... | 98 |
| 4.2.5 | Pembahasan Pengaruh <i>Customer Service and Technical Support</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam. | 98 |
| 4.2.6 | Pembahasan Pengaruh <i>Information Quality and Website Information Support</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam | 99 |
| 4.2.7 | Pembahasan Pengaruh <i>Security and Privacy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam | 99 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 101 |
| 5.1 | Kesimpulan | 101 |
| 5.2 | Saran | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 104 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | Daftar Fixed Broadband Internet Service Provider..... | 5 |
| Tabel 1.2 | Nilai Customer Satisfaction Index PT. Telkom Indonesia dengan Produknya IndiHome | 6 |
| Tabel 1.3 | Survei Kepuasan Pelanggan IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam Juli 2017 | 8 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel..... | 28 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Validitas Variabel X (<i>Service Quality</i>)..... | 34 |
| Tabel 3.3 | Hasil Uji Validitas Variabel Y (<i>Customer Satisfaction</i>)..... | 36 |
| Tabel 3.4 | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (<i>Service Quality</i>) dan Y (<i>Customer Satisfaction</i>) | 39 |
| Tabel 3.5 | Kriteria Bobot Nilai Alternatif | 41 |
| Tabel 3.6 | Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data | 41 |
| Tabel 3.7 | Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 48 |
| Tabel 4.1 | Service Quality berdasarkan Network Quality | 64 |
| Tabel 4.2 | Service Quality berdasarkan Customer Service and Technical Support | 66 |
| Tabel 4.3 | Service Quality berdasarkan Information Quality and Website Information Support | 68 |
| Tabel 4.4 | Service Quality berdasarkan Security and Privacy | 70 |
| Tabel 4.5 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Service Quality Telkom IndiHome | 71 |
| Tabel 4.6 | Customer Satisfaction berdasarkan Pelanggan Merasa Puas | 75 |
| Tabel 4.7 | Customer Satisfaction berdasarkan Minat Berlangganan Kembali | 76 |
| Tabel 4.8 | Customer Satisfaction berdasarkan Pelanggan Merekomendasikan | 78 |
| Tabel 4.9 | Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Customer Satisfaction IndiHome | 79 |

| | | |
|------------|---------------------------------------|----|
| Tabel 4.10 | Output Korelasi | 83 |
| Tabel 4.11 | Interpretasi Koefisien Korelasi | 84 |
| Tabel 4.12 | Output Korelasi Berganda..... | 86 |
| Tabel 4.13 | Output Koefisien Regresi..... | 87 |
| Tabel 4.14 | Nilai Signifikansi Uji F | 90 |
| Tabel 4.15 | Nilai Signifikansi Uji t | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Pertumbuhan Pengguna Internet dan Populasi Dunia..... | 2 |
| Gambar 1.2 | Distribusi Pengguna Internet di Dunia Berdasarkan Wilayah | 3 |
| Gambar 1.3 | Statistik Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016..... | 4 |
| Gambar 2.1 | Kerangka Pemikiran Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction IndiHome (Survei pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam)..... | 24 |
| Gambar 2.2 | Paradigma Penelitian | 25 |
| Gambar 3.1 | Contoh Garis Kontinum Penelitian | 43 |
| Gambar 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| Gambar 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| Gambar 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 58 |
| Gambar 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 59 |
| Gambar 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Besar Penghasilan Tiap Bulan..... | 60 |
| Gambar 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Berlangganan..... | 61 |
| Gambar 4.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk yang Digunakan | 62 |
| Gambar 4.8 | Hasil Kontinum Service Quality Pelanggan IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam | 74 |
| Gambar 4.9 | Hasil Kontinum Customer Satisfaction IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam | 81 |
| Gambar 4.10 | Uji Normalitas | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Administratif

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 *Output* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Data Ordinal

Lampiran 5 Data Interval

Lampiran 6 *Output* SPSS Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Catatan Bimbingan

Lampiran 8 Riwayat Hidup

Heinrich Arlawel Mangatur, 2018

PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap Pelanggan IndiHome pada Forum Indonesian Dota 2 Player di Steam

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu