

ABSTRACT

Fajar AK, (0606493), "The Effect Of Customer Value Customer Satisfaction (Survey on User Provider IM3 at Gallery Africa Asia Business Development Lt.Dasar Earth Building, Jl. Asia Africa 141-147 Bandung)", under the guidance of Dr. H. Hari Mulyadi M.Si and Drs Girang Razati M.Sc.

The occurrence of high competition among mobile operators affiliated companies in Indonesia to encourage companies to continue to build a business strategy that is able to build the company moving towards better with continued improvement in terms of quality of service, content, network quality, brand value, brand image as well as the company's corporate image in order to survive the competition and the ongoing viability of the company. Many of the implementation of marketing strategies that run the company to continue to compete and to dominate the telecommunications market in Indonesia and able to win customers from competitors. Increasing levels of competition in the mobile telecommunications industry in particular does not make all users of telecommunications services are satisfied with the various deals on offer both in the quality of service provided or the abundance of content given the company. Dissatisfaction of the customer is reflected in the various forms of subscriber complaints to the company, and this dissatisfaction could have a negative impact on the customer by talking about this vices company Indosat to others or even invited to move to another telecommunications company, Indosat therefore necessary to do penigkatan and repairs on all fronts to deal with various problems and customer complaints in order to meet customer satisfaction. One of the factors that can influence the customer satisfaction by providing good customer value.

This study aimed to 1) get the findings regarding the positive value of the customer as to what the consumer want 2) obtain discovery regarding customer satisfaction, 3) get the findings on the effects of customer value on customer satisfaction either simultaneously or partially. Object of this study is the customer Indosat User Provider IM3 at Gallery Africa Asia Business Development Lt.Dasar Earth Building, Jl. Asia Africa 141-147 Bandung. The independent variable in this study is customer value on customer satisfaction as the dependent variable. This type of research is descriptive verification, and the method used is explanatory survey with random sampling techniques, with sample 80 respondents. Techniques of data analysis and hypothesis testing used is a simple regression analysis with SPSS computer software tools V.20. Object of this study is the customer Indosat User Provider IM3 at Gallery Africa Asia Business Development Lt.Dasar Earth Building, Jl. Asia Africa 141-147 Bandung. The independent variable in this study is customer value on customer satisfaction as the dependent variable. This type of research is descriptive verification, and the method used is explanatory survey with random sampling techniques, with sample 80 respondents. Techniques of data analysis and hypothesis testing used is a simple regression analysis with SPSS computer software tools V.20.

Keyword : Customer Value, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Fajar AK, (0606493), “**Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan** (Survei Pada Pengguna Provider IM3 Di Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt.Dasar, Jl. Asia Afrika 141 – 147 Bandung)”, di bawah bimbingan Dr. H. Hari Mulyadi M.Si dan Drs Girang Razati M.Si.

Terjadinya persaingan yang tinggi antar perusahaan-perusahaan operator seluler di Indonesia mendorong perusahaan untuk terus membangun strategi bisnis yang mampu membangun perusahaan menuju kearah yang lebih baik dengan terus melakukan peningkatkan baik dari segi kualitas pelayanan, konten-konten, kualitas jaringan, *brand value*, *brand image* serta *corporate image* agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan dan kelangsungan hidup perusahaan terus berlangsung. Adanya ketidakpuasan dari para pelanggan tercermin dari adanya berbagai bentuk keluhan pelanggan kepada perusahaan, dan ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif pada pelanggan dengan membicarakan tentang keburukan perusahaan Indosat ini kepada orang lain atau bahkan mengajak pindah ke perusahaan jasa telekomunikasi yang lain, oleh sebab itu IM3 perlu untuk melakukan peningkatan dan perbaikan di semua lini untuk menangani berbagai permasalahan dan keluhan pelanggan demi memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu melalui pemberian nilai pelanggan yang optimal dan baik. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mendapatkan temuan mengenai nilai pelanggan yang positif itu seperti apa bagi konsumen 2) mendapatkan temuan mengenai kepuasan pelanggan, 3) mendapatkan temuan tentang pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan baik secara regresi linier sederhana. Objek penelitian ini adalah pengguna provider IM3 Di Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha lt.Dasar , Jl. Asia Afrika 141 – 147 Bandung. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel tidak bebas. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *exploratory survey* dengan teknik *simple random sampling*, dengan jumlah sampel 80 responden. Teknik analisis data dan uji hipotesis yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi sederhana dengan alat bantu *software komputer SPSS V.20*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai pelanggan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini dapat dilihat dari hasil uji t-test dimana t hitung 8,649 dan t tabel 1,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara nilai pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini direkomendasikan sebagai dasar untuk dilakukannya penelitian lain mengenai nilai pelanggan tetapi dengan indikator serta objek yang berbeda.

Kata kunci: Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

Fajar Anugrah Kodriawan, 2013

Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pengguna Provider IM3 Di Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt.Dasar, Jl. Asia Afrika 141 - 147 Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu