

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	20
1.3 Rumusan Masalah .....	21
1.4 Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Kegunaan Penelitian .....	22
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 23</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	23
2.1.1 Konsep Nilai Pelanggan .....	23
2.1.2 Definisi Nilai Pelanggan .....	25
2.1.3 Dimensi Nilai Pelanggan .....	30
2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	31
2.1.5 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	33
2.1.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	35
2.1.7 Tipe-tipe Kepuasan dan ketidakpuasan .....	36
2.1.8 Metode Pengukuran Kepuasan .....	37
2.1.9 Orisinilitas Penelitian .....	39
2.1.10 Kerangka Pemikiran .....	41
2.1.11 Hipotesis .....	45
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Objek Penelitian .....	46
3.2 Metode Penelitian .....	47
3.2.1 Jenis dan Metode yang Digunakan .....	47
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	48
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	50

3.2.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampel .....	53
3.2.4.1 Populasi .....	53
3.2.4.2 Sampel .....	55
3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel .....	58
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	61
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas .....	64
3.2.6.3 Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas .....	65
3.3 Rancangan Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	68
3.3.1 Teknik Analisis Data .....	68
3.3.1.1 Pengujian Asumsi Klasik .....	70
3.3.1.2 Rancangan Analisis Deskriptif .....	71
3.3.1.3 Rancangan Analisis Verifikatif .....	72
3.3.1.4 <i>Method Succesive Interval</i> (MSI) .....	73
3.3.1.5 Analisis Verifikatif Menggunakan Regresi Linear Sederhana .....	74
3.3.1.6 Koefisien Determinasi .....	75
3.3.1.7 Uji Normalitas .....	76
3.3.2 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	77
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>80</b>
4.1 Gambaran Umum PT. INDOSAT, Tbk. ....	80
4.1.1 Profil PT. INDOSAT, Tbk .....	80
4.1.1.1 Identitas Perusahaan .....	82
4.1.1.2 Visi dan Misi PT. INDOSAT, Tbk. ....	82
4.1.1.3 Produk dan Layanan Indosat GSM Satelindo dan Indosat IM3 .....	83
4.1.2 Karakteristik Dan Pengalaman Responden .....	83
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	84
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	85
4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	87
4.1.2.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menggunakan IM3 .....	88
4.1.2.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan Untuk Keperluan Komunikasi Dalam Satu Bulan. ....	88

4.1.2.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Faktor Menentukan Dalam Menggunakan Provider IM3 .....	90
4.1.2.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Provider Yang Digunakan Selain IM3 .....	91
4.2	Tanggapan Responden Dan Gambaran Terhadap Variabel Nilai Pelanggan .....	92
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan .....	92
4.2.1.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Total Customer Benefits</i> ..	92
4.2.1.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Total Customer Cost</i> .....	99
4.3	Gambaran Nilai Pelanggan .....	107
4.4	Tanggapan Responden Dan Gambaran Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	111
4.4.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Accessibility</i> .....	111
4.4.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Process</i> .....	115
4.4.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>People</i> .....	118
4.4.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Complaint Handling</i> .....	121
4.4.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Quality Of Repair Result</i> .....	124
4.5	Gambaran Kepuasan Pelanggan .....	127
4.6	Pengujian Hipotesis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pengunjung Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt.Dasar , Jl. Asia Afrika 141 - 147 Bandung pengguna provider IM3). .....	132
4.6.1	Uji Asumsi Klasik .....	132
4.6.2	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	136
4.6.3	Koefisien Determinasi .....	140
4.6.4	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	140
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	143
4.7.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritis .....	145
4.7.2	Temuan Penelitian Bersifat Empirik .....	145
4.8	Implikasi Penelitian Terhadap Pendidikan Manajemen Bisnis .....	147
	<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>154</b>
5.1	Kesimpulan .....	154
5.2	Rekomendasi .....	155
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>160</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>164</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2009-2012.....	2
1.2	Perusahaan-perusahaan Operator Selular Berbasis GSM dan CDMA Di Indonesia .....	4
1.3	Pangsa Pasar Telepon Selular GSM dan CDMA Di Indonesia Tahun 2009-20115	
1.4	Jumlah Pelanggan Selular Berbasis GSM dan CDMA Di Indonesia .....	8
1.5	Top <i>Brand Simcard</i> GSM Tahun 2011 .....	9
1.6	Pencapaian Standar Kualitas Kepuasan Pelanggan Tentang Kinerja Pelayanan Jasa Telepon Dasar Pada Jaringan Bergerak Operator Selular Produk IM3 Berbasis GSM .....	10
1.7	Survei Awal Pada 30 Pelanggan Tentang Kepuasan Pelanggan Operator Selular IM3 Di Galeri Indosat Asia Afrika Bumi Bina Usaha Lt. Asia Afrika 131-147 Bandung .....	12
2.1	Penelitian Terdahulu .....	39
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	49
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.3	Jumlah Pengguna Produk IM3 Di Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt. Dasar Jl. Asia Afrika 141-147 Bandung Mei 2011-April 2012.....	55
3.4	Interpretasi Nilai r .....	63
3.5	Hasil Pengujian Validitas .....	66
3.6	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	68
3.7	Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden .....	72
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh (Guilford).....	75

Fajar Anugrah Kodriawan, 2013

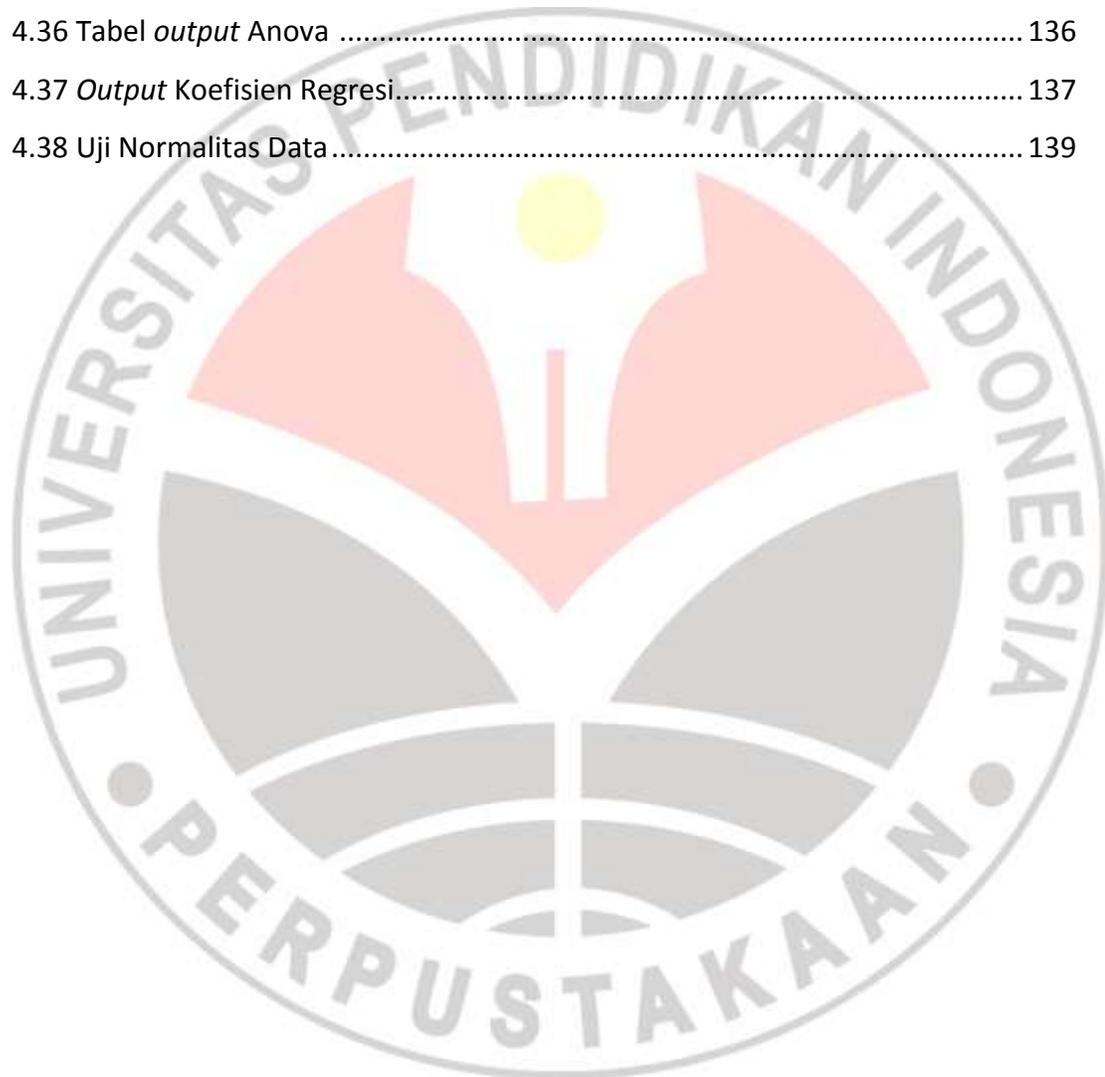
Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pengguna Provider IM3 Di Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt.Dasar, Jl. Asia Afrika 141 - 147 Bandung)

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

3.9 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	79
3.10 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	79
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	84
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	84
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	85
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	87
4.5 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Menggunakan IM3 .....	88
4.6 Pengalaman Responden Berdasarkan Biaya yang Dikeluarkan untuk Keperluan Komunikasi dalam Satu Bulan.....	89
4.7 Pengalaman Responden Berdasarkan Faktor Menentukan dalam Menggunakan Provider IM3 .....	90
4.8 Pengalaman Responden Berdasarkan Provider Digunakan Selain Provider IM391	
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Fungsi Produk Sesuai Dengan Harapan konsumen .....	92
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Dalam Memberikan Pelayanan <i>Customer Service</i> produk IM3 Kepada Konsumen Sesuai Harapan.....	94
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Antara Harga Konten dan Konten-konten Yang Terdapat Pada Produk Sudah Tepat .....	95
4.12 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Manfaat Yang Di Dapat Pada Produk Sesuai Dengan Harapan Pelanggan.....	97
4.13 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Dalam Melayani Keluhan Sesuai Dengan Harapan Pelanggan.....	98
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Besarnya Biaya Yang Dikeluarkan Ketika Akan Menggunakan Konten-konten Dalam Produk IM3 .....	100
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Adanya Pengorbanan Waktu Yang Dhabiskan Ketika Mencari Informasi Tentang Produk IM3 .....	102
4.16 Tanggapan Responden Terhadap Besarnya Biaya Yang Dikeluarkan Sesuai Manfaat Yang Diterima .....	103

4.17	Tanggapan Responden Terhadap Besarnya Pengorbanan Untuk Mendapatkan Manfaat Dari Produk Sesuai Dengan Harapan Pelanggan.....	104
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Besarnya Pengorbanan Waktu Dalam Menunggu Penyelesaian Masalah Keluhan Pelanggan.....	106
4.19	Rekapitulasi Indikator Nilai Pelanggan .....	107
4.20	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Mendapatkan Akses Layanan .....	111
4.21	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Akses Layanan Selama 24 Jam Tanpa Henti Dari Produk Ini.....	112
4.22	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Menghubungi <i>Customer Service</i> Terdapat Dalam Produk Ini.....	114
4.23	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Kecepatan Pelayanan Dalam Memenuhi Kebutuhan Konsumen Telah Dilakukan Secara Optimal .....	116
4.24	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Menjawab Dan Merespon Setiap Keluhan Yang Pelanggan Sampaikan .....	117
4.25	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Para Petugas Dalam Menghadapi Keluhan Konsumen Sudah Sesuai Dengan Harapan Konsumen.....	118
4.26	Tanggapan Responden Terhadap Petugas Selalu Sigap Dalam Menanggapi Dan Merespon Keluhan, Kritik, Dan Saran Dari Pelanggan Dengan Ramah .....	120
4.27	Tanggapan Responden Terhadap Responden Terhadap Pemahaman petugas dalam memahami masalah atau keluhan yang pelanggan sampaikan sudah sangat baik.....	121
4.28	Tanggapan Responden Terhadap Kesiediaan dalam merespon dan menampung setiap keluhan yang pelanggan sampaikan untuk segera dilakukan tindakan	122
4.29	Tanggapan Responden Terhadap Responden Terhadap Tingkat ketepatan batas waktu penanganan keluhan dengan batas waktu yang diinginkan pelanggan	124
4.30	Tanggapan Responden Terhadap Tingkat ketepatan dari hasil pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan .....	125

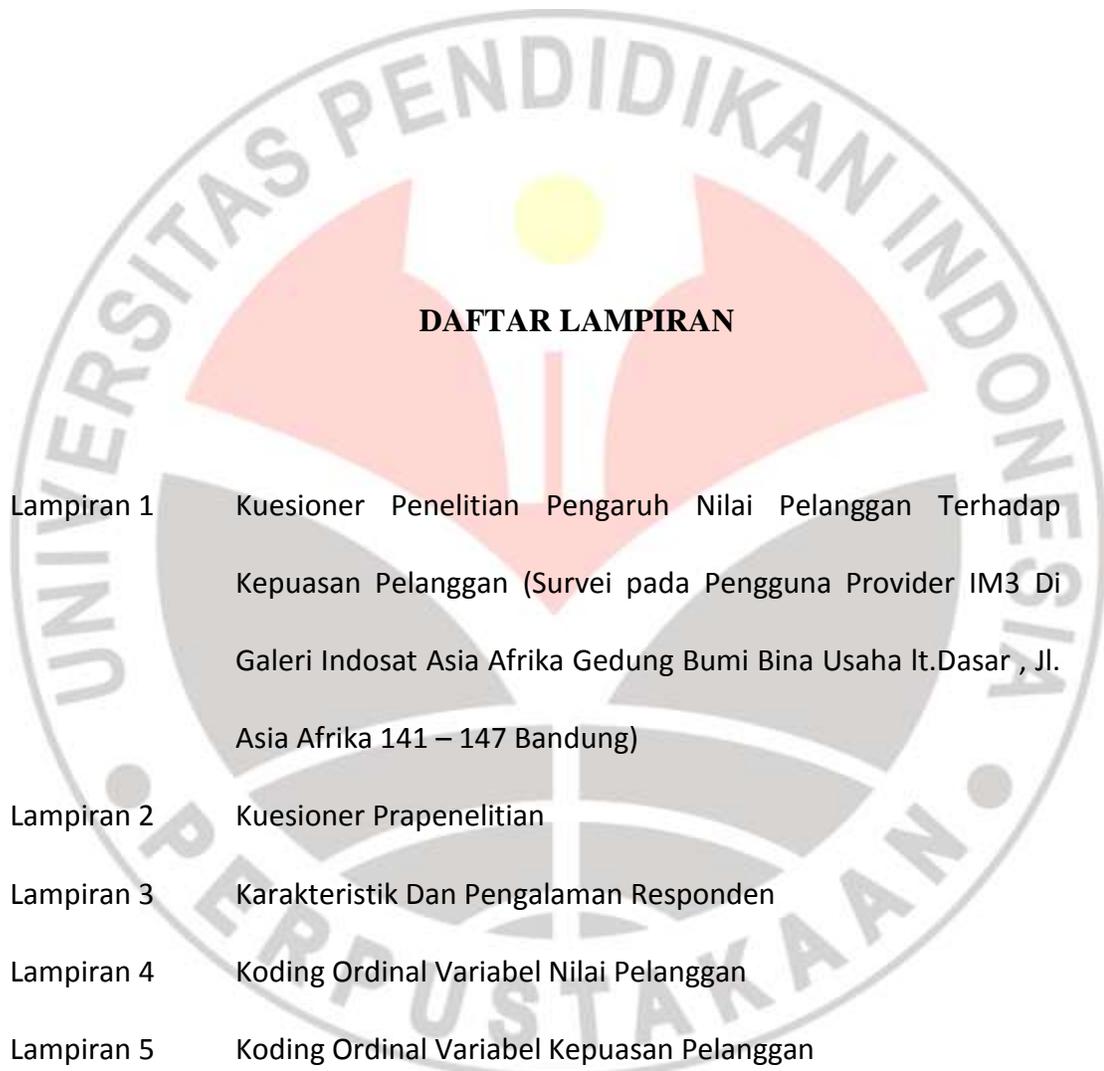
4.31 Rekapitulasi Indikator Kepuasan Pelanggan .....	127
4.32 Model <i>Summary</i> .....	131
4.33 <i>Descriptive Statistics</i> .....	132
4.34 Model <i>Summary</i> Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	135
4.35 Coefficients Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan ....	136
4.36 Tabel <i>output</i> Anova .....	136
4.37 <i>Output</i> Koefisien Regresi.....	137
4.38 Uji Normalitas Data.....	139





## DAFTAR GAMBAR

2.1 <i>Different Perspectives Of Value And Customer Value</i> .....	29
2.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	31
2.3 Model Diskonfirmasi Ekspektasi .....	34
2.4 Kerangka Pemikiran Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.5 Paradigma Penelitian .....	45
3.1 Output Uji Normalitas.....	76
4.1 Hasil Kontinum Nilai Pelanggan .....	108
4.2 Hasil Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	127
4.3 <i>Grafik Of Regresion Standardized Residual Variable X For Y</i> .....	133
4.4 Scatterplot Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	134
4.5 Diagram Garis Linier Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan (survey pada Pengguna Provider IM3 Galeri Indosat Asia Afrika Gedung Bumi Bina Usaha Lt. Dasar, JL. Asia Afrika 141 - 147 Bandung) .....	138



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 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)
- Lampiran 2 Kuesioner Prapenelitian
- Lampiran 3 Karakteristik Dan Pengalaman Responden
- Lampiran 4 Koding Ordinal Variabel Nilai Pelanggan
- Lampiran 5 Koding Ordinal Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 6 Koding Interval Nilai Pelanggan
- Lampiran 7 Koding Interval Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 8 Hasil Validitas Dan Reliabilitas Nilai Pelanggan (SPSS)

**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](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

- Lampiran 9 Hasil Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (SPSS)
- Lampiran 10 Uji Normalitas
- Lampiran 11 Perhitungan Regresi Linier Sederhana (SPSS)
- Lampiran 12 Harga r Product Moment
- Lampiran 13 Distribusi Student's t



**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](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)