DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
UCAPAN TERIMA KASIH iii
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Identifikasi Masalah 3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6
1.4 Kegunaan Penelitian 6
1.5 Kerangka Pemikiran 7
1.6 Metodologi Penelitian 10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Pengertian Pemasaran 12
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran 12
2.3 Bauran Pemasaran 13
2.4 Ruang Lingkup Jasa 15
2.4.1 Pengertian Jasa 15
2.4.2 Karakteristik Jasa 15
2.4.3 Klasifikasi Jasa 17
2.4.4 Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa 20
2.5 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan 21

2.5.1 Faktor Utama dalam Mempengaruhi Kualitas Jasa 23
2.5.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa 26
2.6 Loyalitas Pelanggan 29
2.6.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 29
2.6.2 Konsep Loyalitas Pelanggan 31
2.6.3 Loyalitas dan Siklus Pembelian 33
2.6.4 Jenis-jenis Loyalitas Konsumen 35
2.6.5 Karakteristik Loyalitas Konsumen 36
2.6.6 Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Konsumen 38
2.6.7 Alasan Perusahaan Harus Mempertahankan Konsumennya 40
2.6.8 Agar Konsumen Tetap Loyal 40
2.6.9 Keuntungan dari Pelanggan yang Loyal 42
2.6.10 Hukum Loyalitas 43
2.7 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan 45

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 48
3.1.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Tbk. 48
3.1.2 Visi dan Misi PT Telkom 51
3.1.3 Telkom *Speedy* 51
3.1.3.1 Keunggulan *Speedy* ADSL 53
3.1.3.2 Pilihan Layanan 54
3.2 Metode Penelitian 55
3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan 56
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 56
3.2.3 Jenis dan Sumber Data 57
3.2.4 Populasi dan Sampel 58
3.2.5 Operasionalisasi Variabel 60
3.2.6 Rancangan Uji Validitas dan Reliabilitas 62

3.2.6.1 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis 64
3.2.6.2 Analisis Regresi Pearson 64
3.2.6.3 Analisis Regresi Sederhana (*Linier Regression*) 65
3.2.6.4 Pengujian Hipotesis 66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tanggapan Pelanggan tentang Kualitas Jasa *Customer Service* di Plasa Telkom Setiabudhi Bandung 68
4.1.1 Gambaran Umum Pelanggan 68
4.1.2 Kualitas Jasa pada Plasa Telkom Setiabudhi Bandung 72
4.2 Loyalitas Pelanggan Telkom *Speedy* di Plasa Setiabudi Bandung 85
4.3 Analisis Pengaruh Kualitas jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Telkom *Speedy* di Plasa Setiabudhi Bandung ... 90
4.3.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas 90
4.3.2 Analisis Regresi 92
4.3.3 Pengujian Hipotesis 94

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran 98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Empat Tahap Loyalitas 8
Tabel 3.1 Tarif Paket Nasional 53
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 60
Tabel 4.1 Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin 68
Tabel 4.2 Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Usia 69
Tabel 4.3 Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Pendidikan 69
Tabel 4.4 Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan 70
Tabel 4.5 Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Lamanya Berlangganan Telkom *Speedy* 70
Tabel 4.6 Klasifikasi Pelanggan Berdasarkan Tingkat Kunjungan ke Plasa Telkom 71
Tabel 4.7 Tanggapan Pelanggan Mengenai Tata Letak Area Kerja *Customer Service* 72
Tabel 4.8 Tanggapan Pelanggan Mengenai Sarana Penunjang di Meja *Customer Service* 73
Tabel 4.9 Tanggapan Pelanggan Mengenai Pelayanan *Customer Service* yang Cepat Tanggap 74
Tabel 4.10 Tanggapan Pelanggan Mengenai Pelayanan *Customer Service* yang Teliti 74
Tabel 4.11 Tanggapan Pelanggan Mengenai Penampilan *Customer Service* 75
Tabel 4.12 Tanggapan Pelanggan Mengenai Sikap *Customer Service* yang Simpatik Terhadap Pelanggan 75
Tabel 4.13 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kemampuan *Customer Service* Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan dengan Tepat 76
Tabel 4.14 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kemauan dan Sikap untuk Membantu yang Diperlihatkan oleh *Customer Service* 77

Tabel 4.15 Tanggapan Pelanggan Mengenai Keramahtamahan *Customer Service* Mengucapkan Salam dan Menyapa Pelanggan 77
Tabel 4.16 Tanggapan Pelanggan Mengenai Rasa Aman Saat Bersama *Customer Service* 78
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Rasa Nyaman Saat Bersama *Customer Service* 78
Tabel 4.18 Tanggapan Pelanggan Mengenai Penjelasan *Customer Service* 79
Tabel 4.19 Tanggapan Pelanggan Mengenai Pelayanan *Customer Service* yang Ramah dan Sopan 80
Tabel 4.20 Kejelasan dan Kebenaran Informasi yang Disampaikan *Customer Service* Sudah Sesuai 80
Tabel 4.21 Tanggapan Pelanggan Mengenai Ketepatan *Customer Service* dalam Memahami Keluhan Pelanggan 81
Tabel 4.22 Tanggapan Pelanggan Mengenai Perhatian Penuh yang Diberikan *Customer Service* 82
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden untuk Variabel X 84
Tabel 4.24 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kepuasan Pelanggan Menggunakan Produk Telkom *Speedy* 85
Tabel 4.25 Tanggapan Pelanggan Mengenai Kesediaan Melakukan Pembelian/Pembayaran Ulang 86
Tabel 4.26 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kesediannya Merekomendasikan Telkom *Speedy* Kepada Pihak Lain 87
Tabel 4.27 Tanggapan Pelanggan yang Tidak Terpengaruh oleh Produk yang Ditawarkan Pesaing 87
Tabel 4.28 Rekapitulasi Tanggapan Responden untuk Variabel Y 89
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa 90
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen 91
Tabel 4.31 Uji Reliabilitas Variabel X 91
Tabel 4.32 Uji Reliabilitas Variabel Y 91
Tabel 4.33 Analisis Korelasi Kualitas Jasa dengan Loyalitas 92

Tabel 4.34 Analisis Korelasi Kualitas Jasa dengan Loyalitas serta Koefisien Determinasi 93
Tabel 4.35 Regresi Linier Sederhana antara Kualitas Jasa dengan Loyalitas Pelanggan 94
Tabel 4.36 Pengujian Hipotesis (Uji t) variabel Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Pelanggan 95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Pembelian Merek 33
Gambar 2.2 Siklus Pembelian 34
Gambar 2.3 Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas 38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Pelanggan

Lampiran 3 Surat Survey

Lampiran 4 Pedoman Plasa Telkom

Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup