

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Perceived Value* Terhadap *Customer Loyalty* TELKOMSELFlash Di Bandung Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Mediasi” dengan tepat waktu. Pada dasarnya, tujuan pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam kurikulum akademik program S1 Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan baik berupa bimbingan, dorongan, semangat, dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan arahan, diskusi, masukan serta kebebasan yang diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian dari awal hingga penelitian ini diselesaikan.
2. Bapak Osa Omar Sharif, S.Si., MSM yang telah bersedia mengajarkan penulis mengenai konsep analisis jalur sehingga penulis menjadi paham.
3. Ibu Maria selaku Manajer Bandung *Electronic Center* (BEC) yang telah memberikan ijin dan membantu dalam melakukan penyebaran kuesioner.
4. Bapak Tri Indra, S.Sos, M.Si., dan Ibu Anita Silvianita, SE., MSM selaku dosen penguji seminar proposal dan penguji sidang skripsi yang

telah memberikan masukan yang positif dan membangun sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini.

5. Bapak Tatang, staff sekretariat Adbis yang sangat amat baik hati, ramah, ceria, memberikan pelayanan yang baik dan mempermudah urusan surat-menyurat yang dibutuhkan penulis.
6. *My Mum* yang penyabar dan pengertian tiada henti-hentinya selalu mencurahkan perhatian, doa, motivasi dan kasih sayangnya kepada penulis.
7. Almarhum Papa yang selalu memberikan cubitan sayangnya saat masih kecil untuk mengingatkan penulis untuk selalu belajar dan belajar. Memprioritaskan pendidikan yang baik untuk anak-anaknya.
8. Bapak Sachria selaku pendamping mama saat ini yang juga memberikan motivasi dan dukungan baik secara material maupun spiritual buat penulis.
9. Kakak tercinta, Tati Chodijah dan Lina Kurniasih yang telah memberikan dukungan selama penulis menyusun skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat setiaku Surya Ningsih, Qurrotul Ainy, Sisca Kezia, dan Anggun Yuniati yang selalu mendoakan dan saling *support* meskipun kita terpisahkan oleh jarak.
11. Yang berjasa dalam proses penyusunan skripsi ini Hesti, Surya, Mita, Dewi, Nurul, Ayudia, Kiky, Sita, Diza, Lita, Nina, dan Siti Lazza.
12. Anak-anak penghuni kosan Mita Puspasari, Sukma Sita, Diza Riztyati, Lady Charlotta, Ade Nina, Ayu Wulan, Rulita Pertiwi dan Rizky Oktora yang kompak begadang sampai pagi untuk menyusun skripsi dan mendengarkan keluh kesah penulis mengenai skripsi maupun hal lainnya.
13. Teman-teman kelas Administrasi Bisnis C (Dewi, Nurul, Mita, Atik, Ayu, Kiky, Vita, Ayudia, Rifka, Abdan, Astie, Martin, Rio, Bahar,

Yoga, Tantri, Acong, Ayi, Ilo, Gani, Eci, Bagus, Alya, Stepong, Agung, Ardian, Wildi, Rian, Rudi, Pupun) yang sangat amat super konyol, tetap jaga silaturahmi yah.

14. Seluruh Kerabat Gamus IM Telkom (Atik, Yeula, Heni, Hesti, Alin, Vani, Afis, Adrian, Hanna, Ragil, Alin, Himsa, Novi, Diah, Rahmat, Rendy, Halim, Azmi, Khalid, Danis dan lain-lain) yang selalu memberikan keceriaan dan warna-warna kehidupan.
15. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam proses penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini mungkin terdapat berbagai kekurangan yang jauh dari kesempurnaan. Semoga skripsi yang dibuat penulis ini dapat memberikan manfaat dan dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Amin.

Bandung, 18 April 2013



Ade Komala Sari
NPM. 109100103

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.1.1 Rangkuman Teori	15
A. <i>Holistic Marketing</i>	15
B. <i>Customer Perceived Value</i>	17
C. <i>Customer Satisfaction</i>	22
D. <i>Customer Loyalty</i>	29
E. Hubungan Antar Variabel	32

2.1.2	Penelitian Terdahulu	33
a.	Skripsi	33
b.	Artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Nasional	39
c.	Artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Internasional	45
2.2	Kerangka Pemikiran	46
2.3	Hipotesis Penelitian	48
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	49
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Jenis Penelitian	50
3.2	Variabel Operasional	50
3.3	Tahapan Penelitian	54
3.4	Populasi dan Sampel	55
3.4.1	Populasi	55
3.4.2	Sampel	55
3.5	Pengumpulan Data	57
3.5.1	Data Primer	57
3.5.2	Data Sekunder	57
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.6.1	Uji Validitas	58
3.6.2	Uji Reliabilitas	62
3.7	Skala Pengukuran	65
3.8	Teknik Analisis Data	66
3.8.1	Analisis Deskriptif	67
3.8.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	70
3.8.3	Uji Hipotesis	77

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1	Karakteristik Responden	80
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	83
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Lama Penggunaan/Pengaktifan TELKOMSELFash.....	84
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kartu Yang Digunakan.....	85
4.2	Hasil Penelitian.....	86
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	86
4.2.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	100
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1	Kesimpulan.....	118
5.2	Saran	119
5.2.1	Kegunaan Teoritis	119
5.2.2	Kegunaan Praktis.....	121
DAFTAR PUSTAKA		122
LAMPIRAN		