

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah member Rahmat, Taufik, dan Hidayahnya, karena atas perkenaan dan bantuan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berjalan lancar dan bisa selesai tepat pada waktunya. Dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Groovia TV di Bandung”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Manajemen Telkom, Bandung. Selama penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat kesulitan dan hambatan, namun dengan dukungan dari berbagai pihak skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, yaitu:

1. Ibu Citra Kusuma Dewi, SE., MBA, selaku dosen pembimbing di Institut Manajemen Telkom yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, saran dan motivasi yang sangat bermanfaat sejak awal hingga akhir pengerjaan skripsi.
2. Papa dan Mama tercinta yang telah membesarkan penulis dengan segala jerih payahnya, Bapak Budi Saptono dan Ibu Sukristinah, yang tak henti-hentinya memberikan dorongan serta doa yang tidak akan pernah mampu penulis balas.
3. Seluruh dosen di Institut Manajemen Telkom, khususnya dosen program studi Administrasi Bisnis, atas segala ilmu dan pengalaman yang diberikan sebagai bekal yang Insya Allah akan saya amalkan.
4. Untuk kakak dan adik ku yang tercinta, Kriswardani Saptaningtias dan Dimas Lutfiantono, yang telah memberikan semangat, dorongan serta bantuan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan

skripsi ini.

5. Rekan-rekan seperjuangan sejak awal perkuliahan, terima kasih atas bantuan tenaga, pikiran, dan pengertiannya, khususnya Noval, Dila, Dea, Eliza, Melva, Yani, Hesti, Ari, Rachel, Linda, Mala dan rekan-rekan semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas segala dorongan, tawa, haru, dan waktu.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan bantuan kepada penulis baik moril maupun spiritual yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan di berbagai hal. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan masukan yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat membantu bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Bandung, Oktober 2013



Anisa Anggarani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PENYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1	G
ambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1	S
ejarah Singkat PT. Indonusa Telemedia	1
1.1.2	V
isi dan Misi PT. Indonusa Telemedia	3
1.2	L
atar Belakang Penelitian	3
1.3	P
erumusan Masalah	8
1.4	T
ujuan Penelitian	9
1.5	K
egunaan Penelitian	9
1.6	S
istematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12

2.1	T
injauan Pustaka Penelitian12	
2.1.1	P
emasaran12	
2.1.2	J
asa13	
2.1.3	P
emasaran Jasa15	
2.1.4	K
ualitas Pelayanan16	
2.1.5	P
persepsi pelanggan18	
2.1.6	K
kepuasan Pelanggan20	
2.2	P
penelitian Terdahulu22	
a.	K
karya Ilmiah Terdahulu22	
b.	A
artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Nasional28	
c.	A
artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Internasional33	
2.3	K
kerangka Pemikiran37	
2.4	H
hipotesis Pemikiran39	
2.5	R
ruang Lingkup Penelitian39	
BAB III METODE PENELITIAN41	
3.1	J
jenis Penelitian41	

3.2	V
	ariabel Operasional	41
3.3	T
	tahap Penelitian	43
3.4	P
	populasi dan Sampel	44
3.4.1	P
	populasi	44
3.4.2	S
	sampel	45
3.5	P
	pengumpulan Data	46
3.5.1	D
	data Primer	46
3.5.2	D
	data Sekunder	46
3.5.3	M
	metode Pengumpulan Data.....	46
3.6	U
	uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1	U
	uji Validitas	47
3.6.2	U
	uji Reliabilitas	49
3.6.3	S
	skala Pengukuran	50
3.7	T
	teknik Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Deskriptif	51
3.7.2	Analisis regresi berganda (<i>multiple regression analysis</i>)	53
3.8	Pengujian hipotesis
3.8.1	Pengujian secara individu (parsial)	56

3.9 Analisis Koefisien Determinasi	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Karakteristik Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	61
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Groovia TV	62
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Variabel X (Kualitas Pelayanan)	63
4.2.2 Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	66
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.3.1 Pengujian Asumsi Klasik	68
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.4 Uji Hipotesis	72
4.4.1 Uji Statistik t (Parsial)	72
4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	78
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Lanjutan	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	