



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TELEPON RUMAH TELKOM PADA
PERSAINGAN INDUSTRI TELEKOMUNIKASI
(STUDI PADA PELANGGAN TELEPON RUMAH TELKOM WILAYAH
KALIBATA)**

SKRIPSI

**WIDURI MONIX VIAMETA
0706213443**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI EKSTENSI ADMINISTRASI NIAGA
DEPOK
JUNI 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN TELEPON RUMAH TELKOM PADA
PERSAINGAN INDUSTRI TELEKOMUNIKASI
(STUDI PADA PELANGGAN TELEPON RUMAH TELKOM WILAYAH
KALIBATA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

**WIDURI MONIX VIAMETA
0706213443**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI EKSTENSI ADMINISTRASI NIAGA
KEKHUSUSAN PEMASARAN
DEPOK
JUNI 2009**

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Widuri Monix Viameta

NPM : 0706213443

Tanda Tangan :

Tanggal : 30 Juni 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
 Nama : Widuri Monix Viameta
 NPM : 0706213443
 Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
 Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan
 Telepon Rumah Telkom Pada Persaingan Industri
 Telekomunikasi (Studi Kasus Pada Pelanggan
 Telepon Rumah Telkom Wilayah Kalibata)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia



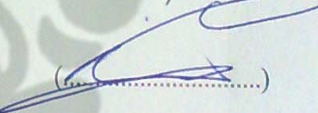
DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Asrori, MA, FLMI

Pembimbing : Drs. Achmad Fauzi, ME

Penguji Ahli : Fatimah Muchtar, S.Sos, ME

Sekretaris : Ixora Lundia, S.Sos, MS

(.....)

 (.....)

 (.....)

 (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 30 Juni 2009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan lindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Program Ekstensi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Dalam kesempatan ini penulis memilih judul *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah Telkom Pada Persaingan Industri Telekomunikasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Telepon Rumah Telkom di Wilayah Kalibata)*.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini antara lain:

- 1." Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- 2." Drs. Asrori, MA, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan selaku Ketua Sidang.
- 3." Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- 4." Drs. Achmad Fauzi, M.E selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia dan selaku Dosen

Pembimbing yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan masukan yang sangat berharga bagi penulis.

- 5." Fatimah Muchtar, S.Sos selaku Penguji Ahli, atas saran dan kritiknya.
- 6." Ixora Lundia, S.Sos, MS, selaku Sekretaris sidang, atas saran dan kritiknya.
- 7." Staf Pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI yang telah memberikan ilmunya dan banyak membantu penulis, terutama Mas Dodo dan Mas Bana yang selalu direpotkan oleh penulis.
- 8." Staf Perpustakaan MBRC FISIP UI, yang selalu sabar dalam menghadapi Penulis
- 9." Ibu Wahyu Listyorini selaku Manajer *Marketing Planning* dan Bapak Purwo Hastono selaku Sekretaris senior di Marketing & Sales PT Telkom DIVRE 2 yang selalu mendukung Penulis, terutama dalam pemberian cuti dan kemaklumannya, serta Bapak Robit Cahyono, Bapak Harry Chrismanaria, Ibu Wita Anggarini; yang selalu memberikan nasihat-nasihat membangun bagi penulis.

Akhir Kata Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai kekurangan dan keterbatasan. Penulis menghargai segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Depok,

Penulis

God Will Make A Way

By: Don Moen

God will make a way, where there seems to be no way
He works in ways we cannot see, He will make a way for me

He will be my guide, hold me closely to His Side
With Love and Strength for each new day
He will make a way, He will make a way

By road way in the wilderness He'll Lead me
Rivers in the dessert will I see
Heaven and earth will fade, but His word will still remain
He will do something new today

“There is a time and place for everything, for everyone, God works in mysterious way.”

We won't know what HIS plan, but one thing we have to believe HE always give us the best way even though it will hurt us...

“He has made everything beautiful in its time. He has also set eternity in the hearts of men, yet they cannot fathom what God has done from beginning to end”

(Ecclesiasters 3:11)

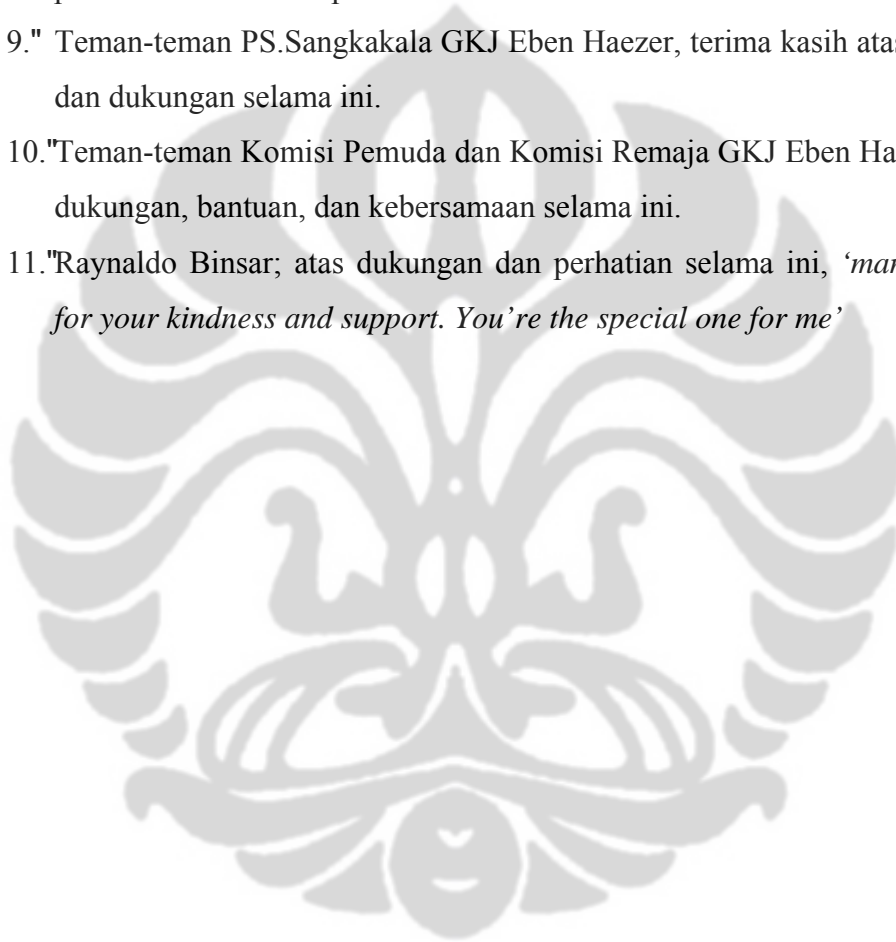
Halaman Persembahan

“With God, nothing is impossible. Dia tidak akan pernah meninggalkan anak-anakNya untuk berjalan sendirian, namun Ia akan selalu menopang anak-anakNya, agar tidak jatuh.”

Halaman ini Penulis persembahkan bagi orang-orang yang telah memberikan dukungan secara langsung kepada Penulis, dan untuk itu, Penulis sungguh-sungguh mengucapkan terima kasih

- 1." Papa dan Mama yang telah memberikan dukungan dan nasehatnya, serta memberikan doa dan bantuan materi yang tak terhingga.
- 2." Kakak-kakak tercinta (Mbak Kiki, Mas Wisnu, dan Mbak Ima), adik-adik tersayang (Eggie dan Weldy), serta keponakan kecilku (Ayrton) yang selalu memberikan selalu memberikan kritik dan saran, serta fasilitas penunjang kuliah dan selalu ada saat dibutuhkan.
- 3." Keluarga besar Bapak Moelyono dan Ibu Dewi, atas dukungan dan doa selama ini, walaupun jauh.
- 4." Geng Marsal (Mbak Vee, Della, Mas Erwind, Mas Alunk, Dimas, Mas Naldo), yang selalu mendukung dan memberukan saran dan kritik kepada Penulis.
- 5." Sahabat-sahabat di Ekstensi Administrasi Niaga '07 :Shinta ‘Bulbul’ Dewi; *thanks* kebersamaan dan menjadi *the true best friend* sejak D3, Teguh Praptono: Master of SPSS, trims atas bantuannya, Sarah, Ona, Irene Silaban, Nanda; atas dukungan dan perjuangan bersama selama ini.

- 6." Teman-teman satu bimbingan : Yuli, Mbak Mera, Dhini, Keynes, Mbal Litha, atas kebersamaan selama bimbingan.
- 7." Teman-teman Ekstensi Administrasi Niaga '07:Lina, Mia "Meong", Khrisna, DJ, Lantang, Adit, dan semua yang tidak dapat disebutkan satu per satu; atas kebersamaan yang tak terlupakan selama ini.
- 8." *The DC*, Dani 'Onta', Bulbul, Lita 'Cupil', Reni 'Gomen', dan Rika 'Athunk', atas kebersamaan dan persahabatan sejak D3. Semoga persahabatan kita tetap awet.
- 9." Teman-teman PS.Sangkakala GKJ Eben Haezer, terima kasih atas bantuan dan dukungan selama ini.
- 10."Teman-teman Komisi Pemuda dan Komisi Remaja GKJ Eben Haezer, atas dukungan, bantuan, dan kebersamaan selama ini.
- 11."Raynaldo Binsar; atas dukungan dan perhatian selama ini, *'many thanks for your kindness and support. You're the special one for me'*



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widuri Monix Viameta
NPM : 0706213443
Program Studi : Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi/Tesis/Disertasi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah Telkom Pada Persaingan Industri Telekomunikasi (Studi Kasus Pada Pelanggan Telepon Rumah Telkom di Wilayah Kalibata)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 4 Juli 2009

Yang menyatakan

(Widuri Monix Viameta)

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan Keaslian	ii
Lembar Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Persembahan	vi
Lembaran Publikasi Karya Ilmiah	ix
Abstrak	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xvii
Daftar Grafik	xviii
Daftar Grafik	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Signifikansi Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teori	10
2.1.1 Tinjauan Literatur	10
2.1.2 Konstruksi Model Penelitian	16
2.1.2.1 Jasa	16
2.1.2.2 Pelanggan	18
2.1.2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.2.4 Loyalitas Pelanggan	28
2.1.2.6 Model Penelitian	33
2.1.2.7 Hipotesis	33
2.1.2.8 Operasionalisasi Konsep	34
2.2 Metode Penelitian	35
2.2.1 Pendekatan Penelitian	36
2.2.2 Jenis Penelitian	36
2.2.3 Teknik Pengumpulan Data	37
2.2.4 Populasi dan Sampel Penelitian	39
2.2.5 Teknik Penarikan Sampel	40
2.2.6 Unit Analisis	40
2.2.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	40
2.2.8 Keterbatasan Penelitian	42

BAB III GAMBARAN UMUM PT TELKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.

3.1 Latar Belakang PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	43
3.2 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.	44
3.2.1 Visi	44
3.2.2 Misi	45
3.3 Lima Pilar Bisnis Telkom	45
3.4 <i>Fixed Line</i>	46
3.4.1 Percakapan Lokal (TELKOMLokal)	46
3.4.2 Percakapan SLJJ (TELKOMSLJJ)	48
3.4.3 Sambungan Langsung Internasional	48
3.5 Penghargaan	48

**BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN PENGARUH KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TELEPON
RUMAH TELKOM PADA INDUSTRI**

4.1 Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.1 Validitas Pretest	55
4.1.2 Reliabilitas Pretest	59
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian	59
4.2.1 Uji Validitas Penelitian	59
4.2.2 Uji Reliabilitas Penelitian	62
4.3 Karakteristik Responden	63
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Screening Question	63
4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia	65
4.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan	66
4.3.5 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
4.3.6 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.3.7 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Telepon Rumah Telkom	69
4.3.8 Identitas Responden Berdasarkan Telepon Selular Sebagai Pelengkap	70
4.3.9 Identitas Responden Berdasarkan Alat Komunikasi yang Paling Sering Digunakan di Rumah	71
4.3.10 Identitas Responden Berdasarkan Biaya Telepon Rumah Sebulan	72
4.3.11 Identitas Responden Berdasarkan Penanggung Jawab Tagihan	73
4.3.12 Identitas Responden Berdasarkan Fitur Layanan yang Paling Sering Digunakan	74
4.3.13 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Telepon Rumah Dalam Sehari	75

4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan	76
4.4.1 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Service Quality</i>	76
4.4.2 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Product Quality</i>	77
4.4.3 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Price</i>	78
4.4.4 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Situational Factors</i>	80
4.4.5 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Personal Factors</i>	82
4.5 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	83
4.5.1 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Attitude</i>	83
4.4.2 Analisis Deskriptif Dimensi <i>Buying Pattern</i>	85
4.6 Uji Korelasi Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
4.7 Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Telepon Rumah Telkom	87
4.8 Uji Hipotesis	90
4.9 Implikasi Manajerial	91

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	93
4.2 Saran	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian	14
Tabel 2.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan	31
Tabel 2.3	Operasionalisasi Konsep	34
Tabel 2.4	Tabel Pengukuran Regresi Sederhana	42
Tabel 3.1	Penghargaan PT Telkom Tahun 2006	49
Tabel 3.2	Penghargaan PT Telkom Tahun 2007	50
Tabel 3.3	Penghargaan PT Telkom Tahun 2008	50
Tabel 4.1	Ukuran Validitas	54
Tabel 4.2	Nilai KMO dan Barlett's Test pada Pre Test	56
Tabel 4.3	Validasi Indikator Pre Test	56
Tabel 4.4	Ukuran Reliabilitas Cronbach Alpha Pre Test	59
Tabel 4.5	Nilai KMO dan Barlett's Test pada Pre Test	60
Tabel 4.6	Validasi Indikator Penelitian	60
Tabel 4.7	Ukuran Reliabilitas Cronbach Alpha Pre Test	63
Tabel 4.8	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Service Quality</i>	76
Tabel 4.9	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Product Quality</i>	77
Tabel 4.10	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Price</i>	78
Tabel 4.11	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Situational Factors</i>	80
Tabel 4.12	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Personal Factors</i>	82
Tabel 4.13	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Attitude</i>	83
Tabel 4.14	Nilai <i>Mean, Mode</i> dan <i>Std. Deviation</i> Dimensi <i>Buying Pattern</i>	85
Tabel 4.15	Interprestasi Koefisien Korelasi	87
Tabel 4.16	Hasil Uji Korelasi	87
Tabel 4.17	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	88
Tabel 4.18	Anova	89
Tabel 4.19	Koefisien Regresi Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan	89
Tabel 4.20	Perbandingan antara t-Hitung dengan t-Tabel	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	20
Gambar 2.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2.3	Enam Perspektif Terhadap Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	32
Gambar 2.4	Model Penelitian	33



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Grafik 4.2	Identitas Berdasarkan Usia	65
Grafik 4.3	Identitas Berdasarkan Status Pernikahan	66
Grafik 4.4	Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir	67
Grafik 4.5	Identitas Berdasarkan Pekerjaan	68
Grafik 4.6	Identitas Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	69
Grafik 4.7	Identitas Berdasarkan Telepon Selular Sebagai Pelengkap	70
Grafik 4.8	Identitas Berdasarkan Alat Komunikasi yang Sering Digunakan di Rumah	71
Grafik 4.9	Identitas Berdasarkan Biaya Telepon Rumah Sebulan	72
Grafik 4.10	Identitas Berdasarkan Penanggung Jawab Tagihan	73
Grafik 4.11	Identitas Berdasarkan Fitur Layanan yang Sering Digunakan	74
Grafik 4.12	Identitas Berdasarkan Penggunaan Telepon Dalam Sehari	75
Grafik 4.13	Kejernihan Suara Telepon Terjaga	77
Grafik 4.14	Layanan Telepon Pelanggan Memudahkan Komunikasi	78
Grafik 4.15	Tarif Fitur Sesuai dengan Manfaat yang diterima	80
Grafik 4.16	Informasi Mudah Dimengerti	81
Grafik 4.17	Pekerjaan Menuntut Penggunaan Telepon Rumah	83
Grafik 4.18	<i>Word Of Mouth</i>	84
Grafik 4.19	Kesediaan Mengikuti Program Promosi	86

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Tabel SPSS

Korelasi antara Gaya Kepemimpinan dengan Motivasi

Riwayat Hidup

