

**UNIVERSITAS INDONESIA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
 PROGRAM PASCA SARJANA
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
 KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN BISNIS**

ABSTRAK

Nama : Nyoman Indra Gunadhie
 NIM : 0706185995
 Program Studi : Ilmu Administrasi
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagi Terciptanya Loyalitas
 Pelanggan Pengguna Layanan Geraihalo
 (Studi Kasus di GeraiHalo Harapan Indah Bekasi)

xvii + 124 Halaman + 17 Lampiran + 49 buku + 4 Jurnal + 5 World Wide Web
 (Internet)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

GeraiHalo Harapan Indah merupakan salah satu cabang dari PT. Telkomsel di daerah Bekasi. Wilayah Bekasi yang cukup potensial bagi penyedia jasa layanan telekomunikasi, tentu saja menjadi rebutan bagi yang berkecimpung di dunia bisnis telekomunikasi ini. Guna meraih potensi yang ada maka GeraiHalo sebagai cabang Telkomsel di Bekasi melakukan suatu strategi terobosan agar dapat bersaing. Persaingan di bisnis selular ini sudah cukup sengit, mengingat pengguna telepon selular sampai saat ini sudah cukup banyak dan telah menjadi suatu kebutuhan.

Segala hal yang menyangkut kebutuhan yang dimiliki oleh pengguna handphone diupayakan terpenuhi oleh GeraiHalo. Upaya yang dilakukan GeraiHalo adalah dengan berupaya memuaskan pelanggannya serta menjaga agar pelanggan tidak berpaling ke perusahaan lainnya bahkan dapat menjadi setia (loyal) terhadap GeraiHalo. Salah satu upaya itu adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Usaha ini ditempuh agar mendapatkan loyalitas pelanggan. Dengan pelanggan yang loyal diharapkan dapat mengurangi biaya pemasaran, meningkatkan transaksi bahkan dapat menarik konsumen baru.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan dengan dilihat dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan, menganalisa kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan serta alasan-alasan pelanggan untuk tetap loyal menggunakan layanan GeraiHalo.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mix method*). Sedangkan jenis penelitiannya merupakan penelitian kasus. Target dari penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel yang menggunakan layanan GeraiHalo Harapan Indah Bekasi sebagai responden. Sedangkan teknik sampelnya adalah *accidental* dengan jumlah sampel sebanyak 110 sampel.

Sedangkan hasil perhitungan skor terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kinerja GeraiHalo ditinjau dari *Tangibles* (4,05), *Reliabilitas* (3,98), *Responsiveness* (3,99), *Assurance* (4,07), *Empathy* (3,98). Dari kelima dimensi tersebut maka dapat terlihat *Assurance* (4,07) termasuk kriteria baik.

Pada hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis nol yang diajukan untuk diuji ditolak. Untuk *Assurance* hipotesis alternatifnya ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat hubungan antara *Assurance* dengan loyalitas pelanggan. Untuk dimensi lainnya semua hipotesis nol yang diajukan untuk diuji ditolak, sehingga hipotesis alternatifnya diterima. Selain itu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan. Hubungan yang ada ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 0,390.

Pada hasil pelaksanaan kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar pelaksanaan sudah cukup baik, hanya saja pada *assurance* dan *empathy* perlu dibenahi kembali oleh perusahaan karena hasil korelasinya menunjukkan bahwa hubungan yang ada sangat lemah. Rekomendasi dari penelitian ini yaitu agar GeraiHalo Harapan Indah perlu melakukan perumusan kembali pada kebijakan strategis, cermat, terukur dan berkelanjutan dalam rangka untuk merubah kelemahan yang ada menjadi kekuatan bagi GeraiHalo. Pada dimensi *assurance* dan *empathy* perlu dikaji dan direview kembali oleh GeraiHalo.

**UNIVERSITAS OF INDONESIA
 FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
 DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
 POSTGRADUATE PROGRAM
 ADMINISTRATIVE SCIENCE PROGRAMME
 MAJOR IN ADMINISTRATIVE AND BUSINESS**

ABSTRACT

Name : Nyoman Indra Gunadhie
 Study Program : Administrative Science Programme
 Title : Influence Of Service Quality For Created Customer
 Loyalty of User GeraiHalo's Services
 (Case Study In GeraiHalo Harapan Indah Bekasi)

xvii + 124 pages + 17 Attachments + 49 books + 4 Journals + 5 World Wide Web
 (Internet)

Key word : *Service quality, Customer loyalty*

GeraiHalo Harapan Indah is one of branch from PT. Telkomsel in Bekasi area. Bekasi area is potential enough to service provider of telecommunications, of course it become snatch away for splash around in this telecommunications business world. In order to reach for the existing potential so Geraihalo as branch of Telkomsel in Bekasi do a breakthrough strategy so that can be competed. The competition in this cellular business have strict enough, considering consumer cellular phone untill now have much enough and have become a need.

Every thing is about needs which had by consumer handphone efforted fulfilled by GeraiHalo. Effort that has done by GeraiHalo is trying to satisfy its customer and also take care of the customer do not look away to other companies more over can become loyal to GeraiHalo. One of that effort is giving service which with quality as according to needs and desire of customer. This effort is gone through in order to get the customer loyalty. With the loyal customer which be expected can reduce the expense of marketing, improving transaction even can draw the new consumer.

This research have the target that is to know the service quality has done by a company seenly from importance and customer satisfaction level, analysis the service quality with customer loyalty and also their reasons of customer

persistent to loyal use Geraihalo's services. This Research type is descriptive analysis with the approach of qualitative and quantitative (mix method). While its research type is the case research. The target from this research is customer of Telkomsel which using Geraihalo's Harapan Indah Bekasi service as responder. While its sample technique is accidental with total sample about 110 sample.

While result of score calculation to service quality indicate that the GeraiHalo's performance evaluated from *Tangibles* (4,05), *Reliabilitas* (3,98), *Responsiveness* (3,99), *Assurance* (4,07), *Empathy* (3,98). From fifth of the dimension hence can be seen Assurance (4,07) including as good criterion. The result of test of the hypothesis indicate that not all hypothesis zero that promoted to tested to be refused. For the Assurance of its alternative hypothesis is refused. It means that there are not relation between Assurance with customer loyalty. For other dimension all of hypothesis zero are promoted to tested to be refused, so that its alternative hypothesis are accepted. Besides that there are a relation between service quality with customer loyalty. Existing relation are shown with the correlation coefficient of equal to 0,390.

The result of implementation of service quality show most implementation have good enough, just only at assurance and empathy require to be re-corrected by company because its correlation result indicate that the existing relation is very weak. Recommendation from this research that in order to GeraiHalo Harapan Indah need to do the reformulation in strategic policy, careful, measured and sustainable in order to change existing weakness become the strength to GeraiHalo. At dimension of assurance and empathy need to be studied and review again by GeriHalo.