

UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KUALITAS JASA, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN
CDMA ESIA
(STUDI PADA MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS
INDONESIA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

RATNA NINGTYASTUTI
0905100327

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ratna Ningtyastuti

NPM : 0905100327

Tanda Tangan :

Tanggal :

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ratna Ningtyastuti

NPM : 0905100327

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Skripsi :

“PENGARUH KUALITAS JASA, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN CDMA ESIA
(STUDI PADA MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS INDONESIA)”

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Tutie Hermiati, MA ()

Sekretaris Sidang : Drs. Heri Faturrahman, MSi ()

Penguji Ahli : Fatimah Muchtar, S.Sos, ME ()

Pembimbing : Drs. Achmad Fauzi, ME ()



Menuntut ilmu adalah ibadah ketika niatnya benar.
Lalu ikatlah ilmu itu dengan tulisan, agar membekas di ingatan.

Karya ini didedikasikan untuk Ayah dan Bunda Tersayang.

Kata Pengantar

Dengan menyebut nama Alloh. Segala puja puji dialamatkan padaNya. Teriring sholawat dan salam pada baginda Rasul yang luar biasa hebat. Alhamdulillah wa Syukurilah. Atas kehendak dariNya lah skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Begitu banyak tangan-tangan yang membawa penulis untuk sampai pada saat seperti ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat tugas akhir studi. Adapun tema penulisannya adalah **Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Kesetiaan Pelanggan CDMA Esia**. Skripsi ini merupakan replikasi terbatas dari jurnal internasional (Chiou & Droge, 2006) dengan responden sejumlah 100 orang.

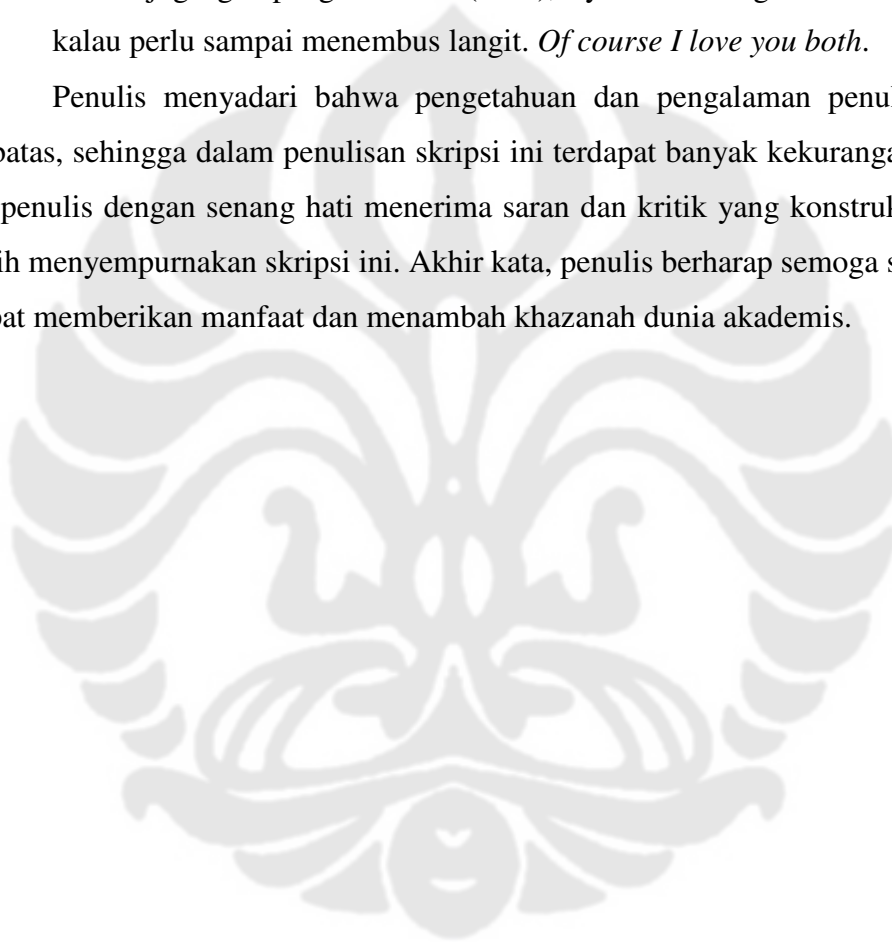
Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat petunjuk dan bimbingan serta bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc selaku Dekan FISIP UI
2. Dr. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc., selaku ketua Departemen Sarjana Reguler Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
3. Ixora Lundia, S.Sos, M.Si, selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI.
4. Drs. Achmad Fauzi, ME., selaku pembimbing skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingannya selama ini dan kesediaan waktunya untuk memberikan arahan pada penulis dalam penulisan skripsi dengan baik.
5. Seluruh Dosen Administrasi, khususnya Dosen-dosen pemasaran yang telah berjasa memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis seperti Fatimah Muchtar S.Sos, M.Si., Dra. Febrina Rosinta M.Si., Dra. Effi Rusfian M.Si., Drs. Guido Benny ME., Drs. Heri Faturrahman, M.Si.
6. Satrio Budi Adi S.E., M.Si., Ir. Nusyirwan Radjab S.E., dan Dra. Suryati Rizal, ME. Terimakasih banyak atas segala bimbingan, bantuan dan motivasi yang pernah diberikan pada penulis. Semoga ilmu itu bermanfaat dan menjadi amal jariah yang terus mengalir.
7. Ibu dan bapak di rumah, yang tak putus mendo'akan anaknya agar mendapat ilmu yang bermanfaat, dimudahkan dalam mencapai cita-cita.

Terimakasih untuk semua yang telah diberikan hingga kini. Pasti Allah sayang sama ibu dan bapak yang telah ikhlas melakukan segala usaha untuk anak-anaknya. *I love you always.*

8. Adik pertama dan adik kedua penulis yang keren-keren. Winda dan Rio. Winda yang agak males-malesan untuk belajar lagi tapi lumayan rajin lah (hehe), ayo semangat terus gapai cita-cita setinggi langit. Rio yang jahil banget, tapi telah membantu sampe larut malam. Selalu meledek, tapi cerdas juga gampang tertekan (haha), ayo bersemangat meraih cita-cita kalau perlu sampai menembus langit. *Of course I love you both.*

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis masih terbatas, sehingga dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang konstruktif untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah dunia akademis.



UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam proses pengerjaan skripsi ini, cukup banyak kerabat dan sahabat yang membantu penulis. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Pak Fauzi yang dengan sabar juga sangat membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini di tengah-tengah kesibukannya yang liar biasa, terimakasih Pak, mohon maaf atas segala khilaf. Kapan-kapan saya boleh ya Pak silaturahmi ke rumah Bapak ☺.
2. Dadan, atas bantuannya yang seringkali direpotkan penulis gara-gara *pico*. Terimakasih ya, semoga dimudahkan juga bisa segera menyusul penulis. Khairul Amri, luar biasa terimakasih atas bantuannya untuk “menyulap” *pico* jadi sehat kembali. Erlangga dengan CD spss-nya, terimakasih walaupun akhirnya di-*uninstal* karena yang dipakai yg 15 (hhehe) . Hanum dengan buku spss 16 nya, sungguh bermanfaat buat penulis. Ema, makasih sudah mau nganterin. Uwi yang menjadi partner dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, thanks sister. Heni juga, makasih ya. Wendah yang lincah dan baik, makasih banyak ya sudah membantu dengan ikhlas, ayo cepet lulus (hehe). Buat Reby yang rela membantu, Farid dan Rahmat terimakasih, tetap semangat mengaji ya. Qq yang katanya sibuk tapi *online* tiap hari. Teman-teman Adm *Funtastic* yang menjadi teman semasa menempuh studi di Fisip, kalian hebat. Kang Riki, hatur nuhun banget. Mas Kusnawijaya, terimakasih.
3. Geng Khatulistiwa atas bantuannya, *Thanks guys* untuk semuanya. Pengalaman hidup bersama kalian sepertinya tak tergantikan, Segera lulus ya. Nesya dan Usroh, makasih banget ya Ney. Temen-temen Ghuroba yang luar biasa keren, terimakasih. Kak Dody dan Dewi *plus* nbwers terimakasih atas do'anya. Tak lupa juga adik-adik rabithoh yang penulis sayangi.
4. Trimaya Kartika. *I love you sister*. Terimakasih atas hari-hari kebersamaan kita selama ini. Rizka Oktaviani terimakasih untuk ukhuwwah yang tulus

selama ini, Wulan Pertiwi terimakasih ya di awal selalu memotivasi penulis..

5. Kak yeyen, makasih ya atas tutorial singkatnya. Ikhwnurrahman, terimakasih kak. Astrid juga, ayo semangat.
6. Semua sahabat, teman, keluarga yang tak dapat penulis rinci satu per satu, terimakasih, telah menjadi bagian hidup dari penulis

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis masih terbatas, sehingga dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang konstruktif untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah dunia akademis.



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

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

Nama : Ratna Ningtyastuti
NPM : 0905100327
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

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 KUALITAS JASA, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN CDMA ESIA
(STUDI PADA MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS INDONESIA)”

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 : 15 Juni 2009

Yang menyatakan

(Ratna Ningtyastuti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pokok Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Signifikansi Penelitian	7
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB 2. KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1. Tinjauan Literatur	11
2.2. Konstruksi Model Penelitian.....	17
2.2.1. Kualitas Jasa.....	17
2.2.2. Kepercayaan.....	19
2.2.3. Kepuasan.....	21
2.2.4. Loyalitas (Kesetiaan) Konsumen.....	22
2.2.5. Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Kesetiaan	24
2.3. Model Penelitian	26
2.4. Hipotesis Penelitian	26
2.4.1. H ₁ Bahwa Terdapat Pengaruh Kualitas Jasa Produk CDMA Esia Terhadap Kesetiaan Mahasiswa FISIP UI.....	27
2.4.2. H ₂ Bahwa Terdapat Pengaruh Kepuasan Jasa Produk CDMA Esia Terhadap Kesetiaan Mahasiswa FISIP UI.....	27
2.4.3. H ₃ Bahwa Terdapat Pengaruh Kepercayaan Jasa Produk CDMA Esia Terhadap Kesetiaan Mahasiswa FISIP UI.....	27
2.5. Operasionalisasi Konsep	28
2.6. Metode Penelitian	29
2.6.1. Pendekatan Penelitian	29
2.6.2. Jenis Penelitian	30
2.6.3. Teknik Pengumpulan Data	31

2.6.4. Populasi dan Sampel Penelitian	32
2.6.4.1. Teknik Penarikan Sampel.....	32
2.6.4.2. Besaran Sampel	33
2.6.5. Teknik Analisis Data	33
2.6.5.1. Analisis Inferensia.....	33
2.6.5.2. Validitas dan Reliabilitas.....	33
2.6.5.3. Skala Pengukuran.....	35
BAB 3. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	36
3.1. PT. Bakrie Telecom	36
3.2. Visi dan Misi	37
3.2. Pelopor <i>Fixed Wireless</i>	37
3.4. Lembar Fakta	38
3.5. Kejadian Penting	39
3.6. Jaringan dan Jangkauan	41
3.7. Teknologi	41
3.8. <i>Management Team</i>	42
3.9. <i>Network</i> dan <i>Coverage</i>	44
3.10. Beberapa Produk/Program Promosi Yang Ditawarkan Esia	46
BAB 4. PEMBAHASAN.....	52
4.1. Pre Tes	52
4.1.1. Validitas Variabel Penelitian	52
4.1.2. Reliabilitas Variabel Penelitian.....	55
4.2. Data Demografis Responden	56
4.2.1. Jenis Kelamin.....	56
4.2.2. Usia Responden	57
4.2.3. Jenjang Pendidikan	58
4.2.4. Biaya Pengeluaran Penggunaan Telepon.....	59
4.3. Analisis Statistik Inferensi	61
4.3.1. Analisis Model Regresi Variabel Kualitas Jasa Terhadap Variabel Kesetiaan	62
4.3.2. Analisis Model Regresi Variabel Kepuasan Terhadap Variabel Kesetiaan	67
4.3.3. Analisis Model Regresi Variabel Kepercayaan Terhadap Variabel Kesetiaan	71
4.4. Analisis Hipotesis Penelitian	75
4.4.1. Analisis Hipotesis Pertama : Terdapat Pengaruh Kualitas Jasa Produk CDMA Esia Terhadap Kesetiaan Mahasiswa FISIP UI	75
4.4.2. Analisis Hipotesis Kedua : Terdapat Pengaruh Kepuasan Jasa Produk CDMA Esia Terhadap Kesetiaan Mahasiswa FISIP UI	77
4.4.1. Analisis Hipotesis Ketiga : Terdapat Pengaruh Kepercayaan Jasa Produk CDMA Esia Terhadap Kesetiaan Mahasiswa FISIP UI	78
4.5. Implikasi Manajerial	80
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	82

5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	82
5.2.1. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	82
5.2.2. Saran Untuk Lingkup Manajerial.....	83
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Penelitian Jyh-Shen Chiou dan Cornelia Droge (2006)	12
Gambar 2.2.	Model Penelitian yang digunakan oleh Andi Kusmayadi (2007) ..	16
Gambar 2.3.	Model Definisi Jasa Cody dan Hope (1999)	19
Gambar 2.4.	<i>Ideal Combination of Customer Loyalty and Satisfaction In The Mobile Communications Market</i>	25
Gambar 2.5.	Model Analisa Penelitian	26
Gambar 3.1.	<i>Miles Stone Esia</i>	39
Gambar 4.1.	Pie Chart Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4.2.	Pie Chart Distribusi Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.3.	Pie Chart Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	59
Gambar 4.4.	Pie Chart Biaya Penggunaan Telepon Pelanggan Rata-rata Per- Bulan	60
Gambar 4.5.	<i>Normal P-Plot</i> dan Kualitas Jasa Terhadap Kesetiaan	63
Gambar 4.6.	<i>Normal P-Plot</i> Kepuasan Terhadap Kesetiaan	68
Gambar 4.7.	<i>Normal P-Plot</i> Kepercayaan Terhadap Kesetiaan	72
Gambar 4.8.	Model Uji Pengaruh Variabel Kualitas Jasa Terhadap Kesetiaan	76
Gambar 4.9.	Model Uji Pengaruh Variabel Kepuasan Terhadap Kesetiaan	77
Gambar 4.10.	Model Uji Pengaruh Variabel Kualitas Jasa Terhadap Kesetiaan	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Operator Seluler di Indonesia.....	2
Tabel 2.1.	Operasionalisasi Konsep	28
Tabel 2.2.	Pengukuran Validitas.....	33
Tabel 4.1.	Pengukuran Validitas Variabel Penelitian.....	52
Tabel 4.2.	Pengukuran Validitas Indikator Penelitian.....	53
Tabel 4.3.	Pengukuran Reliabilitas Variabel Penelitian.....	55
Tabel 4.4.	<i>Correlation</i> Kualitas Jasa Terhadap Kesetiaan	63
Tabel 4.5.	<i>Model Summary</i> Kualitas Jasa Terhadap Kesetiaan.....	64
Tabel 4.6.	Anova dan <i>Coefficients</i> Kualitas Jasa Terhadap Kesetiaan.....	66
Tabel 4.7.	<i>Correlation</i> Kepuasan Terhadap Kesetiaan.....	68
Tabel 4.8.	<i>Model Summary</i> Kepuasan Terhadap Kesetiaan	69
Tabel 4.9.	Anova dan <i>Coefficients</i> Kepuasan Terhadap Kesetiaan.....	70
Tabel 4.10.	<i>Correlation</i> Kepercayaan Terhadap Kesetiaan	72
Tabel 4.11.	<i>Model Summary</i> Kepercayaan Terhadap Kesetiaan	73
Tabel 4.12.	Anova dan <i>Coefficients</i> Kepuasan Terhadap Kesetiaan.....	74
Tabel 4.13.	Uji Nilai F Pada Hipotesis Pertama.....	76
Tabel 4.14.	Uji Nilai F Pada Hipotesis Kedua	77
Tabel 4.15.	Uji Nilai F Pada Hipotesis ketiga	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data: Uji Validitas.....	94
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data: Uji Reliabilitas	104
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data: Uji Regresi.....	106



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ratna Ningtyastuti

NPM : 0905100327

Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga

Judul Skripsi :

“PENGARUH KUALITAS JASA, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN CDMA ESIA
(STUDI PADA MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS INDONESIA)”

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Tutie Hermiati, MA

()

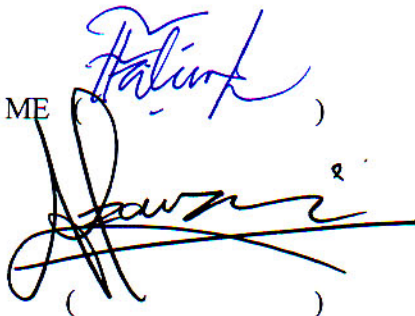
Sekretaris Sidang : Drs. Heri Faturrahman, MSi

()

Penguji Ahli : Fatimah Muchtar, S.Sos, ME

()

Pembimbing : Drs. Achmad Fauzi, ME

()

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

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

Nama : Ratna Ningtyastuti
NPM : 0905100327
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

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 KUALITAS JASA, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN CDMA ESIA
(STUDI PADA MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS INDONESIA)”

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 : 15 Juni 2009

Yang menyatakan




(Ratna Ningtyastuti)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ratna Ningtyastuti

NPM : 0905100327

Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 JUNI 2009