

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN & FASILITAS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN IM3 OOREDOO DI
ATRIUM SENEN JAKARTA PUSAT**

**Diajukan Oleh:
CHRISTIANUS SERAN
NIM:1231150021**

**JAKARTA
2018**

LEMBAR PERNYATAAN PENULIS



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

PERNYATAAN

Seluruh isi/materi skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta , Juli 2018

Penulis,



Christianus Seran

1231150021

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Christianus Seran
NIM : 1231150021
Program Studi : S-1 Manajemen
Peminatan : Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN & FASILITAS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN IM3
OOREDOO DI ATRIUM SENEN JAKARTA PUSAT

Disetujui untuk diajukan kepada sidang ujian pendadaran.

Jakarta, 15 Juli 2018

Pembimbing Materi



(Fenny BNL. Tobing, SE.,MMA)

Pembimbing Teknis



(Emma Tampubolon, SE., MM)

PENGESAHAN SKRIPSI

Name : Christianus Seran
NIM : 1231150021
Program Studi : S-1 Manajemen
Peminatan : Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN & FASILITAS DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN IM3 OOREDOO DI ATRIUM SENEN JAKARTA PUSAT

Diterima dan disahkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Jakarta, 5 Juli 2018

Panitia Penguji

Dr.Ir.Posma SJK.Hutasoit,SE.,MSi.,MSE	Ketua
Fenny BNL. Tobing, SE.,MMA	Sekretaris
Sautman Sinaga, SE., MM	Anggota



Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi



(Dr. Suzanna Josephine Tobing, SE., MS)



(Dr.Ir.Posma SJK.Hutasoit,SE.,MSi.,MSE)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan & Fasilitas Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan IM3 Ooredoo Di Atrium Senen Jakarta Pusat”.

Skripsi ini guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen program studi Pemasaran pada Fakultas Ekonomi&Bisnis Universitas Kristen Indonesia.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr.Ir. Posma Sariguna Hutasoit,SE.,MSi.,MSE selaku Ketua Prodi Studi Manajemen S1 UKI.
2. Dr. S. Josephine L. Tobing, SE., MSi selaku Dekan Ekonomi S1 UKI.
3. Ibu Juaniva Sidharta, SE., M.Si selaku wakil Dekan Ekonomi S1 UKI.
4. Ibu Fenny BNL , Tobing., SE MMA selaku Dosen Pembimbing.
5. Ibu Emma Tampubolon, SE.,MM selaku Dosen Teknis.
6. Bapak Burhan Simangunsong selaku Pegawai Tata Usaha yang telah banyak membantu administrasi perkuliahan.
7. Teman-teman, kedua orangtua, beserta staff terkait yang tidak disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Jakarta, Juli 2018

Penulis

Christianus Seran 1231150021

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa	8
1. Pemasaran Jasa	8
2. Bauran Pemasaran Jasa (<i>Marketing Mix</i> Jasa).....	9
3. Karakteristik Jasa.....	12
B. Loyalitas	13
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	13

2. Karakter Konsumen Loyal	14
3. Mengukur Loyalitas	15
4. Tahap-tahap Perkembangan Loyalitas	17
C. Kepuasan Pelanggan.....	19
D. Pelayanan.....	20
E. Fasilitas.....	22
F. Reputasi (<i>Image</i>)	23
G. Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Reputasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
H. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
I. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	26
J. Pengaruh Reputasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
K. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
L. Penelitian Terdahulu.....	28
M. Kerangka Pemikiran	30
N. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	32
B. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel	33
3. Teknik Sampling	34

C. Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional	34
1. Teknik Pengukuran Variabel	34
2. Definisi Operasional	35
D. Instrumen Penelitian	38
E. Sumber Data	39
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis Data	40
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
2. Uji Asumsi Klasik	41
3. Uji Persamaan Regresi Berganda	42
4. Uji Persamaan Regresi Sederhana.....	43
5. Uji Hipotesis.....	43
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Perusahaan	46
B. Gambaran Umum Responden.....	49
C. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas	59
D. Analisis Data	60
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	71

B. Saran	72
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Jumlah Penduduk.....	33
-----------------------------------	----

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	51
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat pendidikan	52
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan	52
Tabel IV.6	Jawaban Responden Berdasarkan Item Pertanyaan	53
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Pelayanan	56
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Fasilitas	57
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Reputasi.....	57
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Kuisisioner Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel IV.13	Uji Multikolinearitas	61
Tabel IV.14	Hasil Analisis Data Regresi Linear Berganda	63
Tabel IV.15	Hasil Analisis Data Regresi Linear Sederhana.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	31
Gambar IV. 1 Grafik histogram distribusi normalitas.....	60
Gambar IV.2 Grafik Scatterplot	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuisisioner

Lampiran 3 Validitas dan Reliabilitas item pertanyaan Pelayanan

Lampiran 4 Regression