

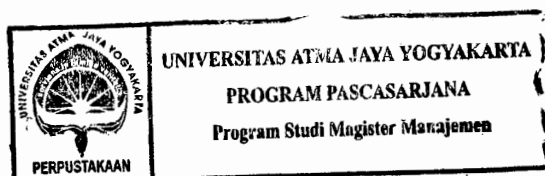
TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA XL DI YOGYAKARTA**



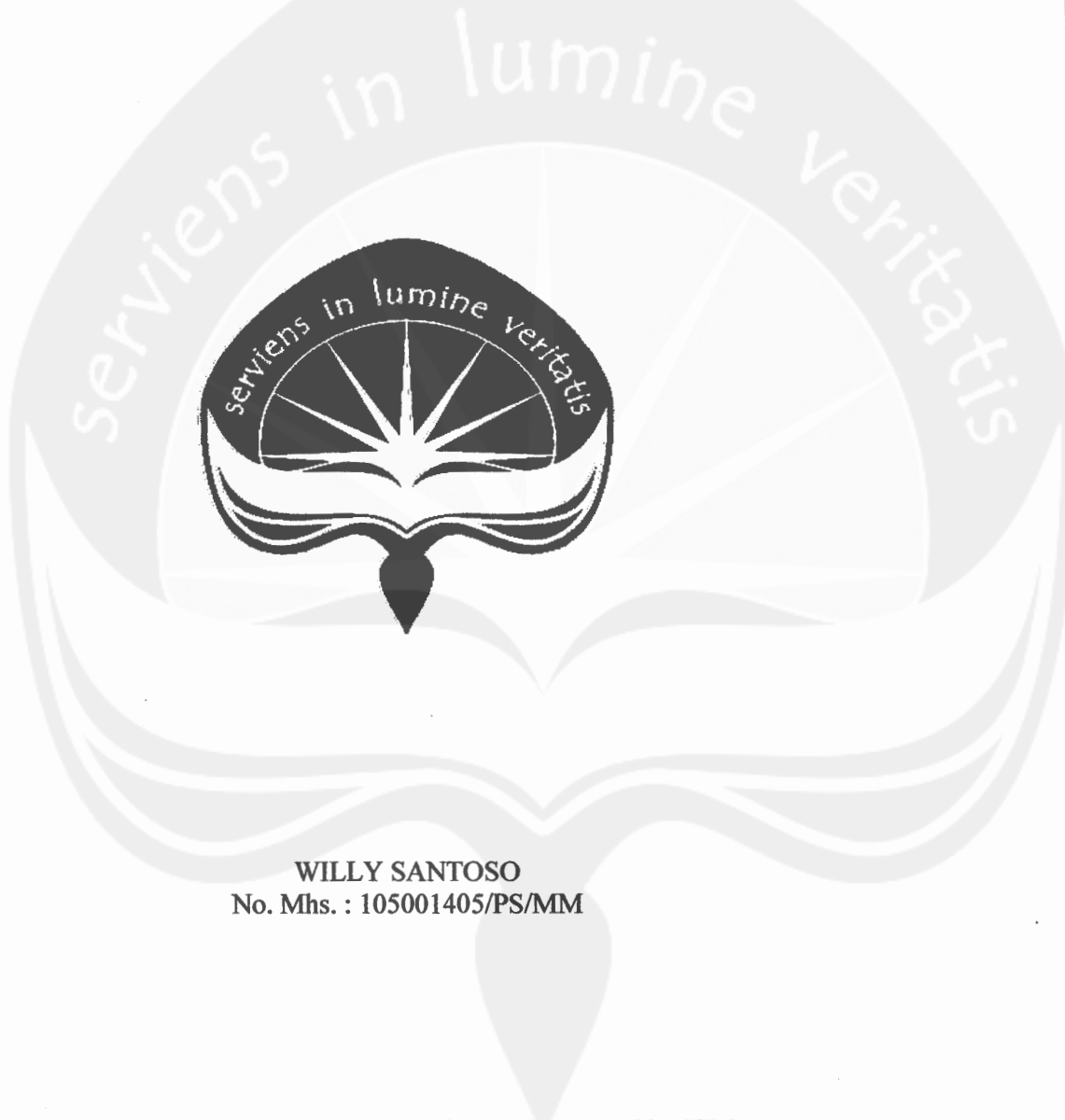
WILLY SANTOSO
No. Mhs. : 105001405/PS/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012**



TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA XL DI YOGYAKARTA**



WILLY SANTOSO
No. Mhs. : 105001405/PS/MM

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Willy Santoso
Nomor Mahasiswa : 105001405/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul tesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA XL DI
YOGYAKARTA

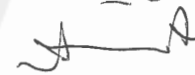
Nama Pembimbing

M.F. Shellyana Junaedi, M.Si.

Tanggal

30 MARET 2012
.....

Tanda tangan


.....


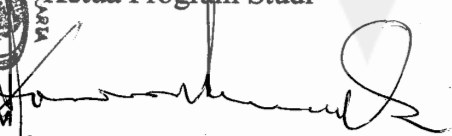


UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : Willy Santoso
Nomor Mahasiswa : 105001405/PS/MM
Konsentrasi : Pemasaran
Judul tesis : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN

Nama Penguji	Tanggal	Tanda tangan
Shellyana Junaedi, SE., M.Si.	30 MARET 2012	
Edi Suprpto, MBA., Ph.D.	30 MARET 2012	
Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.	30 MARET 2012	


Ketua Program Studi

Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D

PERNYATAAN

Melalui pernyataan ini saya menegaskan bahwa tesis dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA XL DI YOGYAKARTA

Adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Pernyataan, ide, data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada catatan perut/daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan plagiasi, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yogyakarta, 27 Maret 2012

Yang menyatakan,



Willy Santoso

INTISARI

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan telekomunikasi XL terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terkait dengan produk XL. Dimensi kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada konsep yang disampaikan oleh Parasuraman yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy serta melihat persepsi konsumen berdasarkan faktor demografi berdasarkan jenis kelamin, pendapatan dan tujuan datang ke graha XL Mangkubumi.

Objek penelitian ini adalah loyalitas konsumen XL. Dalam penelitian ini disebar 200 kuesioner dengan responden adalah pengguna XL selama 3 bulan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi, menunjukkan bahwa semua dimensi dalam kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan XL. Kondisi ini menunjukkan bahwa XL telah memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah. Tingkat kepuasan yang juga berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat loyalitas pelanggan.

Kata kunci : KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN

LOYALITAS PENGGUNA XL DI YOGYAKARTA.

ABSTRACT

The research was conducted with the aim to find out about the influence of the quality of the services provided by telecommunications companies with respect to the level of satisfaction and XL customer loyalty associated with XL. Dimensions of service quality in this study refers to the concept presented by Parasuraman, tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy And see consumer perceptions on the basis of demographic factors on the basis of sex , earnings and the goal came to graha XL Mangkubumi.

An object of this research is loyalty consumers xl. In this research are disseminated 200 a questionnaire with respondents are users of xl for 3 months. The results of an analysis by the use of regression , show that in all dimensions of service quality influential significantly against the level of customer satisfaction xl. This condition showed that xl has been to provide services that corresponds to an expected by customers. The degree of gratification which also affect significantly against the level of customer loyalty.

Key Words: quality of the service users of xl loyalty and customer satisfaction in Yogyakarta.

MOTTO

“ Shabbe Satta Bhavantu Sukhitata”

“Semoga semua makhluk hidup berbahagia dan semoga semua makhluk hidup terbebas dari penderitaan”



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa melimpahkan berkat, rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna XL di Yogyakarta “ yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama masa persiapan, penyusunan hingga selesainya Tesis ini, penulis menerima dorongan, bantuan, serta perhatian dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu dengan sepenuh hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr.MF. Shellyana Junaedi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu menyediakan waktu, memberikan masukan, memberikan semangat kepada penulis dengan tekun dan penuh kesabaran.
2. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta., Ph.D yang memperlancar proses penulisan tesis ini.
3. Bapak Budi suprpto, MBA, Ph.D, Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA,dan Bapak Drs. J. Sudarsono, MM (CD) yang telah mendampingi dan menguji proposal dan sidang pendadaran ini dengan penuh kesabaran, terima kasih atas semua masukan dan saran yang telah diberikan.
4. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Istriku tercinta Anne Celestial yang dengan penuh semangat, kesabaran, pengertian, dukungan dan doa tanpa lelah.
6. Untuk malaikat-malaikat kecilku, anak-anak yang cantik Angelina Wynne Santoso dan Isabella Kayla Santoso dengan polah tingkahnya dan keceriaannya yang memberikan semangat teresendiri.
7. Untuk Mama (Nelly Tjoeng) dan Mama Mertua (Estherina), terima kasih telah mendukung dan memberikan semangat selama ini.
8. Teman-teman MM angkatan Agustus 2010, mas Arint, Yuliana nyo rape, Andre, Tanty dan lainnya terima kasih atas hari-hari yang menyenangkan yang telah kita lalui.
9. Seluruh staff Graha XL Mangkubumi yang telah memberikan kemudahan bagi penulis untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan Tesis ini.
10. Konsumen Graha XL Mankubumi yang telah bersedia menjadi responden dan dengan sukarela menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner dengan sungguh-sungguh.

11. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah membantu penyelesaian Tesis ini.

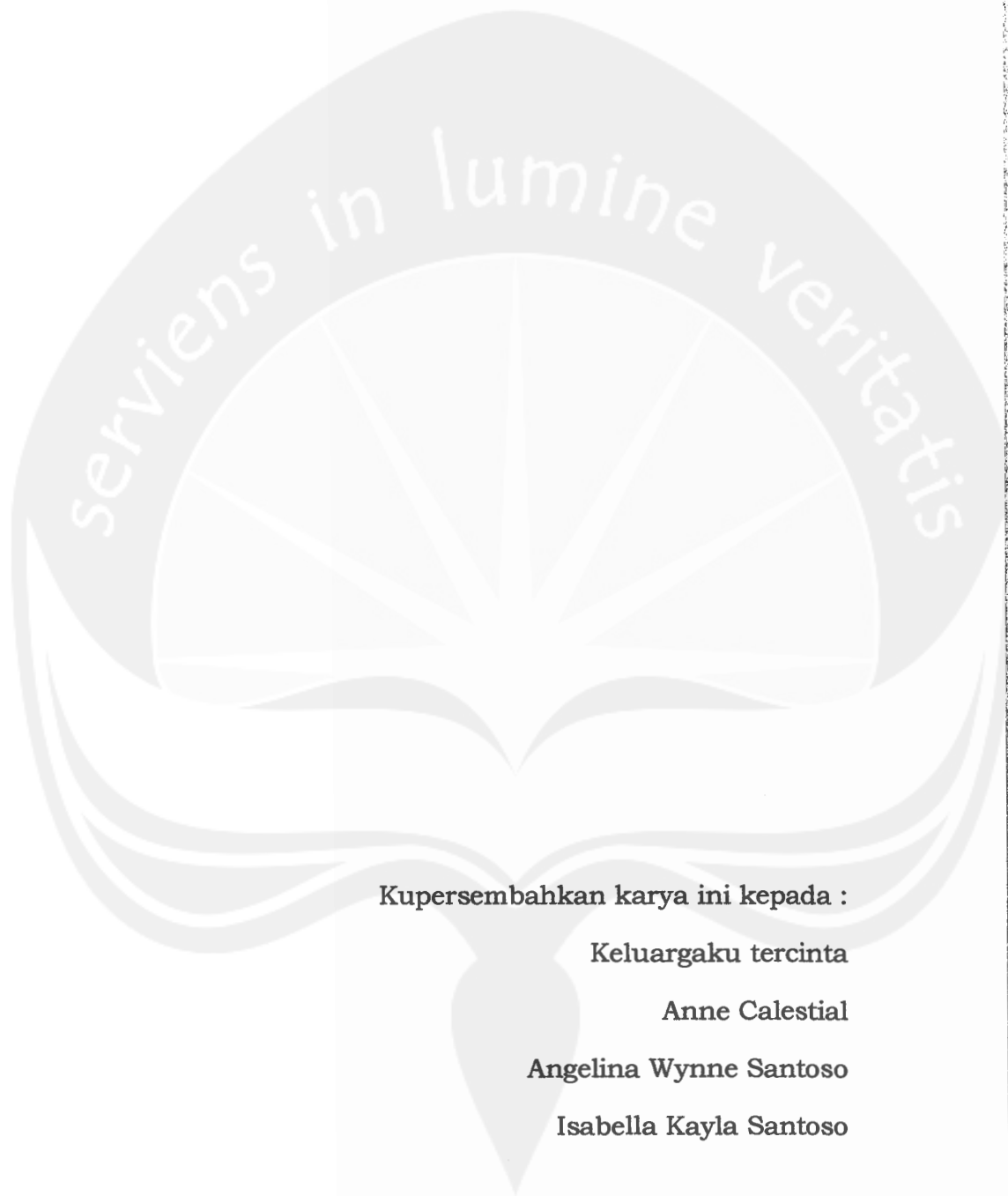
Semoga Tuhan membalas kebaikan yang telah tucurah dalam rangka terselesaikannya Tesis ini.

Maka dengan terselesaikannya Tesis ini, penulis berharap agar karya yang jauh dari sempurna ini karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang penulis miliki, oleh karenanya semua kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati untuk Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap agar hasil pemikiran yang tertuang dalam Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Yogyakarta, 27 Maret 2012

Willy Santoso



Kupersembahkan karya ini kepada :

Keluargaku tercinta

Anne Caestial

Angelina Wynne Santoso

Isabella Kayla Santoso

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	4
1.3 Tujuan penelitian.....	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
1.5 Sistematika pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Kualitas Layanan.....	9
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	12
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3 Kerangka Penelitian.....	20

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III Metode Penelitian.....	23
3.1 Lingkup Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian (Validitas dan Reliabilitas).....	25
3.4.1 Uji Validitas.....	26
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	29
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.5.3 Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV ANALISIS DATA.....	33
4.1 Analisis Karakteristik Demografi Responden.....	33
4.2 Analisis Regresi.....	36
4.2.1 Ada pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (H1).....	37
4.2.2 Ada Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (H2)....	41
4.2.3 Ada Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	43
4.3 Pembahasan dan Diskusi.....	48
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Implikasi Manajerial.....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	54
5.4 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	20
Gambar 4.1 Model Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Uji Validitas.....	27
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Demografi Responden.....	34
Tabel 4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
Tabel 4.4 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN KUESIONER
2. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
3. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN
4. UJI HIPOTESIS
5. DATA RESPONDEN
6. TABEL DISTRIBUSI R

