

**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI PERSEPSI ATAS LAYANAN
PERBAIKAN : STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME DI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Jaya Andi Putra Tampubolon

NPM : 15 03 22176

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS & EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

Skripsi

**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI PERSEPSI ATAS LAYANAN
PERBAIKAN : STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME DI
YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

JAYA ANDI PUTRA

NPM : 15 03 22176

Yang telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

14 Mei 2020



SURAT KETERANGAN

No. 361/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 9 Juni 2020 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---|---------------|
| 1. Prof. Dr, MF. Shellyana Junaedi, M.SI. | Ketua Penguji |
| 2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. | Anggota |
| 3. Nadia Nilasari, SE., MBA | Anggota |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Jaya Andi Putra Tampubolon

NPM : 150322176

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Jaya Andi Putra Tampubolon telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa
skripsi dengan judul

ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI PERSEPSI ATAS LAYANAN PERBAIKAN : STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME DI YOGYAKARTA

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan satu ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta 16 April 2020

Yang menyatakan



Jaya Andi Putra

1. Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) pada program studi manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI PERSEPSI ATAS LAYANAN PERBAIKAN : STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME DI YOGYAKARTA”

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak dalam hidup saya. Terutama orang tua saya, menjadi pendukung utama dalam proses menyelesaikan studi saya. Oleh karena itu dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yesus Kristus, atas semua berkat dan penyertaan-Mu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan segala rintangan yang ada.
2. Ibu Prof, Dr, MF, Shellyana Junaedi, S.E, M.Si sebagai dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, yang sudah berjasa dalam memberi arahan, bantuan, support, dan juga kesabaran nya dalam membimbing saya, hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi.
3. Kepada Bapak, dan juga Mama, selaku orang tua, terimakasih atas segala bentuk dukungan kalian. Terimakasih banyak telah menghantarkan saya kepada titik ini, dan siap melanjutkan jenjang hidup yang baru.

4. Bang Bungahan dan juga Adik Cimung, selaku abang dan adik yang tetap menjaga komunikasi dan selalu datang pada waktu yang tepat juga membawa keceriaan.
5. Kepada keluarga Pomp. Op. Geas Pangaribuan, atas segala dukungan dan doanya, hingga saya mampu menyelesaikan studi ini.
6. Kepada teman – teman Warpun Real – Stari, Samuel, Grego, Kevin, Petrus, Abel, Iyan. Batti, Vitto, Verly dan Betho saya ucapkan terimakasih telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih berwarna.
7. Kepada teman – teman Rantau – Martinez, Felix & Ferna terimakasih karena selalu siap sedia menjadi tempat berkeluh kesah dan juga menjadi sarana penghiburan.
8. Kepada keluarga Kos Ringinsari Brotherhood 15E, terimakasih atas support dan juga keceriaan yang kalian berikan pada saya. Karena tanpa kalian mungkin penyelesaian skripsi ini akan terasa semakin sulit mengingat semua tekanan yang ada.
9. Untuk rekan – rekan skripsi Jimmy Wesly dan juga Chandra Raditya selaku mentor selain Ibu Shelly, telah sabar dan juga teliti membimbing saya menyelesaikan skripsi ini dengan suasana dan gaya masing-masing yang cukup keren dan asik.
10. Untuk Hardian Estuari Napitu terkasih, mauiate da!
11. Untuk teman – teman angkringan Pakde dan Bude, Anen, Donri, Lae Awak Lian, Raja, Gery, Tulang Berton, Bona dll, terimakasih karena sudah menjadi penghibur dan pendengar keluh kesah saya selama proses skripsi ini, juga

memberi saran – saran yang berguna terkait topik yang ada dalam penelitian ini.

12. Kepada dosen – dosen F.E Univ Atma Jaya Yogyakarta, terimakasih atas ilmu dan juga nilai nilai moral selama ini, telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih disiplin dan juga bermoral, tentunya menjadi pribadi yang semakin berbobot akan ilmu.
13. Teman – teman SQUAD 15 yang menjadi garda depan menjadi teman hidup canda tawa selama saya kuliah.
14. Kepada responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang telah saya beri dengan jujur dan juga teliti.
15. Seluruh orang yang ada dalam hidup saya yang telah menempa saya menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan tenaga serta pengetahuan yang penulis miliki. Dengan itu, penulis menerima secara terbuka segala masukan kritik, dan juga saran guna membawa skripsi ini kearah yang lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

1. Kata Pengantar	5
DAFTAR ISI	8
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.5 Sistematikan Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Kegagalan Layanan	22
2.1.2 Niat Berelasi	24
2.1.3 Layanan Perbaikan.....	29
2.1.4 Persepsi terhadap Layanan Perbaikan.....	31
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Model Penelitian	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2 Jenis dan Sumber Data	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3 Sampel Penelitian	41
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	42
3.5 Uji Instrumen Penelitian	42
3.6 Uji Secara Parsial (Uji T)	46
3.7 Uji Secara Simultan (Uji F).....	46

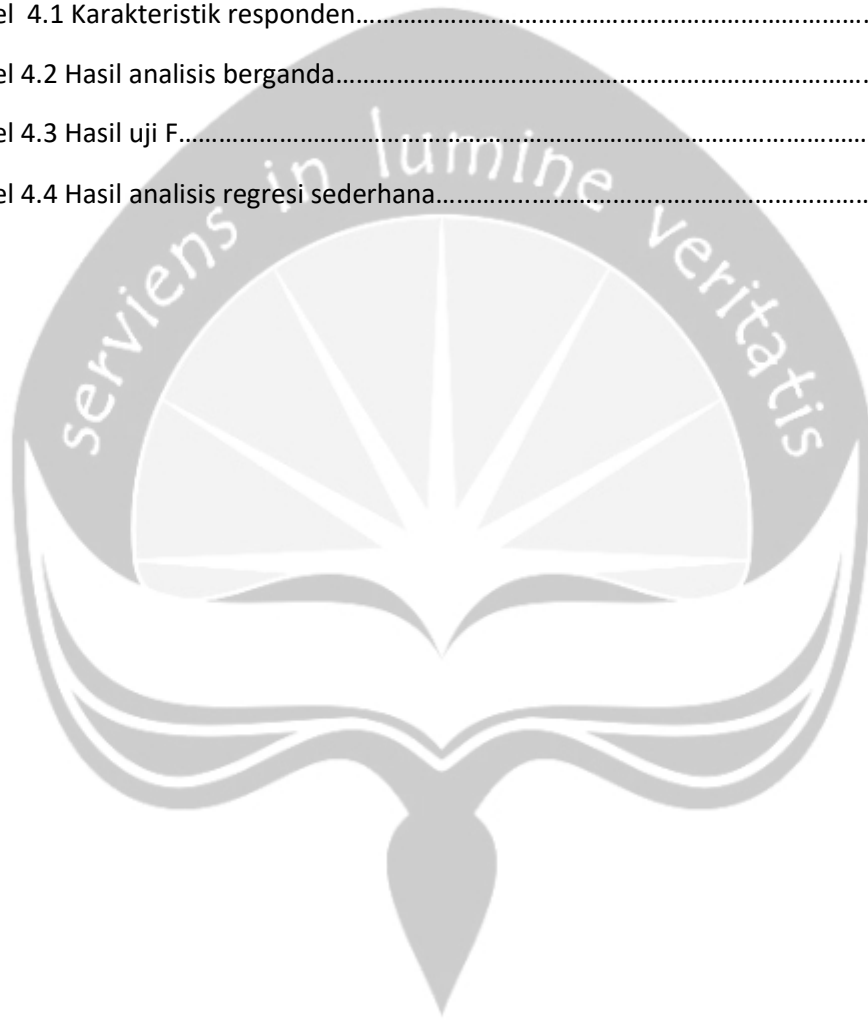
3.8 Metode Analisis.....	47
3.8.1 Metode Regresi Berganda.....	47
3.8.2 Analisis Regresi Sederhana.....	50
3.9 Definisi Operasional.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Analisis Statistik Deskriptif Responden.....	55
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	56
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Status.....	58
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Durasi Berlangganan	58
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	59
4.2 Analisis Regresi Berganda	60
4.3 Uji T.....	61
4.3.1 Pengaruh Keterlibatan terhadap Persepsi atas Layanan Perbaikan	62
4.3.2 Pengaruh Ekspektasi terhadap Persepsi atas Layanan Perbaikan.....	62
4.3.3 Pengaruh Khawatir Kehilangan Relasi terhadap Persepsi atas Layanan Perbaikan	62
4.3.4 Pengaruh Umpan Balik terhadap Kepuasan setelah Menerima Layanan Perbaikan	63
4.3.5 Pengaruh Memaafkan terhadap Persepsi atas Layanan Perbaikan	63
4.4 Uji F.....	64
4.5 Analisis Regresi Sederhana	65
4.6 Pembahasan Penelitian	66
4.6.1 Pembahasan Hasil Analisis	67
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.1.1 Kesimpulan Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	69
5.1.2 Kesimpulan Hasil Analisis Regresi	70
5.2 Implikasi Manajerial	71
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	73
Daftar Pustaka	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar negara dengan pengguna internet terbesar.....	14
Gambar 2.1 Model kemungkinan terjadi ketika konsumen kecewa.....	22
Gambar 2.2 Model penelitian.....	36
Gambar 3.1 Model penelitian analisis regresi berganda.....	49
Gambar 3.2 Model penelitian analisis regresi sederhana	50
Gambar 4.1 Diagram usia responden.....	56
Gambar 4.2 Diagram jenis kelamin responden.....	57
Gambar 4.3 Diagram status responden.....	58
Gambar 4.4 Diagram lama berlangganan.....	59
Gambar 4.5 Diagram pendapatan.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Data hasil uji validitas.....	44
Tabel 3.2 Data hasil uji reliabilitas.....	45
Tabel 3.3 Definisi operasional.....	53
Tabel 4.1 Karakteristik responden.....	58
Tabel 4.2 Hasil analisis berganda.....	61
Tabel 4.3 Hasil uji F.....	64
Tabel 4.4 Hasil analisis regresi sederhana.....	65



**ANTESEDEN DAN KONSEKUENSI DARI PERSEPSI ATAS LAYANAN
PERBAIKAN : STUDI PADA PELANGGAN INDIHOME DI
YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

JAYA ANDI PUTRA

NPM : 15 03 22176

Pembimbing :

Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh niat berelasi terhadap persepsi atas layanan perbaikan dan pengaruh persepsi atas layanan perbaikan terhadap kepuasan setelah menerima layanan perbaikan pada pelanggan *wifi* Indihome yang ada di Yogyakarta. Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner secara *online* kepada responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 157 orang yang merupakan pelanggan *wifi* Indihome. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, regresi sederhana, untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara objektif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlibatan, ekspektasi dan khawatir kehilangan relasi ternyata memiliki pengaruh positif terhadap persepsi atas layanan perbaikan, sedangkan umpan balik dan memaafkan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi atas layanan perbaikan. Lalu, penelitian ini membuktikan bahwa persepsi atas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan setelah menerima layanan perbaikan.

Kata Kunci : niat berelasi, keterlibatan, khawatir kehilangan relasi, umpan balik, memaafkan, persepsi terhadap layanan perbaikan, kepuasan setelah menerima layanan perbaikan, kegagalan layanan