

ABSTRACT

Objective of this research is to analyze the variables that affect customer satisfaction instruments used are customization, assurance, usability, e-Scape, responsiveness. From 150 respondents conducted purposively cluster random sampling. Sampling criteria, with gold member user telkomflexi, visited the website and use the www.myflexiland.com as a learning or acquisition information, used the additional services provided in the website as entertainment and the support they need, such as: SMS, WAP, download call tone, waiting tone, logo, GPRS settings, MMS.

Research conducted using analytical method (hypothetical analysis) with instruments customer satisfaction, such as: customization, assurance, usability, e-Scape, responsiveness as independent variables, and customer satisfaction as the dependent variable.

After testing the variables by using the "SPSS 16.0 for windows," customization was found that (H_1) has a value of 2,140 > t table is 1.9778 so H_{a1} received and rejected H_{o1} which means that there is influence between customization with online customer satisfaction. Further test results assurance, usability, e-Scape and responsiveness also indicate the influence of real customer satisfaction.

Analysis results in customer satisfaction prove an online community that Flexiland customization, assurance, usability, e-Scape, and responsiveness can have a significant effect on customer satisfaction. Research is expected to be useful for TelkomFlexi as producers in developing customer satisfaction to the community online flexiland. To get the latest picture of the activities can be conducted customer satisfaction research with the involvement of community members a larger and also other variables.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan menggunakan instrumen *customization*, jaminan, daya guna, e-scape, daya respon. Pengambilan 150 responden dilakukan secara *purposive cluster random sampling*. Sampling dengan kriteria gold member pengguna telkom flexi, yaitu pernah mengunjungi dan menggunakan website www.myflexiland.com sebagai sarana pembelajaran atau perolehan informasi, pernah menggunakan layanan tambahan yang disediakan dalam *website* tersebut, baik yang bersifat hiburan ataupun dukungan yang mereka butuhkan, seperti: SMS, WAP, download nada panggil, nada tunggu, logo, setting GPRS, MMS.

Penelitian ini menggunakan metode analitis (pengujian hipotesis) dengan menggunakan instrumen-instrumen kepuasan pelanggan, seperti: *customization*, jaminan, daya guna, e-scape, daya respon sebagai variabel independen, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Setelah pengujian variabel-variabel dengan menggunakan “SPSS 16.0 for windows”, ditemukan bahwa *customization* (H_1) memiliki nilai pengujian $2,140 > t$ tabel sebesar 1,9778 sehingga H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak yang artinya ternyata ada pengaruh antara *customization* dengan kepuasan pelanggan *online*. Selanjutnya hasil pengujian Jaminan, Daya Guna, E-scape dan Daya Respon juga menunjukkan pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil analisis kepuasan pelanggan di komunitas online Flexiland membuktikan bahwa *customization*, jaminan, daya guna, e-scape, dan daya respon mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut diharapkan dapat berguna bagi TelkomFlexi sebagai produsen dalam mengembangkan kepuasan pelanggan kepada komunitas online flexiland. Untuk memperoleh gambaran terkini tentang aktivitas kepuasan pelanggan dapat dilakukan penelitian dengan melibatkan anggota komunitas yang lebih besar dan juga variabel lainnya.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : **Analisis Faktor Pendukung On-Line Website
Layanan Operator Seluler Terhadap Kepuasan
Pelanggan.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis.

Nama : Shri Agastya Anoraga.

NIM : 55106110111

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen.

Tanggal : April 2009

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Ir. Har Adi Basri M.Ec.

Pembimbing

Dr. Ir. Har Adi Basri M.Ec.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Faktor Pendukung On-Line Website Layanan Operator Seluler Terhadap Kepuasan Pelanggan.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis.

Nama : Shri Agastya Anoraga.

NIM : 55106110111

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen.

Tanggal : April 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengelolahannya digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, April 2009

Shri Agastya Anoraga

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis mengucapkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT yang maha besar, maha pengasih yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula shalawat serta salam kepada Rosullulah Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan Al Qur'an dan Hadist sebagai pedoman hidup sampai akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan karya akhir ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar tesis ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri M.Ec selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar dan meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berharga selama penyusunan tugas akhir ini.
2. Para dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana Menteng yang banyak membantu dalam proses perkuliahan.
3. Bapak Suprijadi Danu Subroto '*Papa ku*' dan Ibu Mulyatini '*Mama ku*', Ika Puspa PRM '*Kakak ku*', Triskar Vitaesvari '*Adik ku*' yang telah memberikan kasih sayang, bantuan, serta dorongan baik moril maupun materil juga do'a dengan penuh keikhlasan.
4. S.Witjaksono W (Maswi), Hari Usmayadi (Cak Usma), Perwana Auliant (Cak Paul), Agus Supriyadi (Pak Agus), John O.S Bari (Pak John), dan teman-

teman program Pasca Sarjana MM Mercu Buana Angkatan 8 yang telah banyak memberikan masukan serta dorongan kepada penulis.

5. Drs. H.M. Muhammad Ramli '*Abah ku*', de' Desi dan juga teman-teman kerja di MPR/DPD RI yang telah memberikan semangat dan do'a dalam menyelesaikan karya akhir ini.

Akhir kata, besar harapan tesis ini bisa diterima dan bermanfaat bagi kita semua. Segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan bagi penulis. Atas perhatian dan kerja samanya penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, April 2009

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Berdirinya TELKOM	9
2.2 Visi dan Misi	11
2.3 Budaya Perusahaan	12
2.4 Pilar Bisnis Telkom	13
2.5 Telkom Flexi	14
2.6 Flexi Land	16
III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	
3.1 Definisi Jasa	22
3.2 Jasa Elektronik	25

3.3	Pendukung Online	27
3.4	Pelanggan	30
3.5	Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	35
3.6	Penelitian yang Relevan	40
3.7	Kerangka Pemikiran	41
3.8	Hipotesis	43
IV	METODOLOGI PENELITIAN	
4.1	Teknik Pengambilan Sampel	44
4.2	Populasi dan Jumlah Sampel	44
4.3	Metode Pengumpulan Sampel	45
4.4	Kuesioner	49
4.5	Pengolahan Data	49
4.6	Teknik Analisis Data	50
V	HASIL DAN ANALISIS	
5.1	Analisa Profil Responden	55
5.2	Statistik Deskriptif	58
5.3	Analisa Regresi	61
5.4	Analisa Korelasi	69
5.5	Diagram Lajur Hasil Korelasi dan Hipotesis.....	73
VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	75
6.2	Saran	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	80
	RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABEL

3.1	Penelitian yang Relevan	40
4.1	Operasional Variabel	48
4.2	Skor Jawaban	50
5.1	Analisa Deskriptif	58
5.2	Uji Reliability.....	59
5.3	Uji Validitas	60
5.4	Model Summary	61
5.5	Anova	62
5.6	Koefisien	63
5.7	Korelasi	70



DAFTAR GAMBAR

3.1	Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan	41
5.1	Diagram Lajur Korelasi dan Hipotesis	54
5.2	Diagram Jenis Kelamin Responden	56
5.3	Diagram Umur Responden	56
5.4	Diagram Tingkat Pendidikan	57
5.5	Diagram Lajur Korelasi dan Hipotesis	74



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	81
2. Hasil Descriptive	85
3. Hasil Reliability	87
4. Hasil Factor Analysis	93
5. Hasil Correlations	98
6. Hasil Regression	99
7. Hasil Frequency Table	100

