

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK
INDIHOME FIBER
(STUDI PADA PLASA TELKOM YOS SUDARSO JAKARTA UTARA)**

MULIDIADILLAH

8223136613



Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**ANALYSIS OF INFLUENCE SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY INDIHOME FIBER PRODUCTS
(STUDIES ON THE PLAZA TELKOM YOS SUDARSO NORTH
JAKARTA)**

MULIDIADILLAH

8223136613



Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

**STUDI PROGRAM OF DIII MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

ABSTRAK

MULIDIADILLAH. 2016. 8223136613. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk IndiHome Fiber (Studi Pada Plasa Telkom Yos Sudarso Jakarta Utara). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta

Karya Ilmiah ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Produk IndiHome Fiber. Kualitas Pelayanan sebagai independent variable (variabel bebas) dan Loyalitas Pelanggan sebagai dependent variable (variabel terikat). Dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu tangible, reability, responsivines, assurance, dan emphathy. Sedangkan pada loyalitas pelanggan yang dimensinya diukur dari loyalitas kognitif, loyalitas afektif, loyalitas konatif dan loyalitas tindakan. Data populasi adalah konsumen yang menggunakan jaringan internet IndiHome Fiber di Plasa Telkom Yos Sudarso Jakarta Utara dan Sampel yang digunakan sebanyak 30 orang responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kausal/sebab akibat dan statistik inferensi dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan penyebaran kuesioner.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada produk IndiHome Fiber dari Telkom.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

MULIDIADILLAH. 2016. 8223136613. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk IndiHome Fiber (Studi Pada Plasa Telkom Yos Sudarso Jakarta Utara).. Study Program Of D-III Marketing Management. Fakultas Of Economic. State University Of Jakarta.

This scientific work is created with the aim to determine whether the effect of service quality on customer loyalty IndiHome Fiber Products. Quality of Service as the independent variable (the independent variable) and Customer Loyalty as the dependent variable (the dependent variable). The dimensions of quality of service, that is tangible, reability, responsivines, assurance, and emphathy. While on customer loyalty measured dimensions of cognitive loyalty, affective loyalty, loyalty conative and action loyalty. The population data is the consumers who use the Internet network at Plasa Telkom IndiHome Fiber Yos Sudarso, North Jakarta and samples are 30 respondents. The method used in this research is the analysis of the causal / causal and statistical inference methods of data collection through literature and questionnaires.

Statistical analysis showed that there is influence between service quality on customer loyalty in IndiHome Fiber product of Telkom.

Keywords: service quality, customer loyalty

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si
NIP. 197206171999031001



3 Agustus, 2016

Jakarta, Juni 2016

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Pemasaran



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 195702211985302002




LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana, S., M. Bus

NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 19570221 198530 2 002		<u>5 Agustus 2016</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 19620623 199003 2 001		<u>4 Agustus 2016</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Setvo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001		<u>4 Agustus 2016</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan judul “Analisis *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk IndiHome Fiber (Studi Kasus Plasa Telkom Yos Sudarso Tanjung Priok Jakarta Utara)*”

Penulis menyadari penyusunan karya ilmiah ini dapat selesai dengan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya ilmiah ini khususnya kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran serta masukan dalam menyelesaikan Laporan Karya Ilmiah.
2. Drs. Dedi Purwana E.S.,M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Kaprodi Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Kedua orang tua Ayah (Muhammad Said Mas’ud) ibu (Djuju) Kakak Farah, Sarah, Rahmat. Lalu om (Narto), Tante (Susi) dan Adik sepupu (Naufal) yang selalu memberikan semangat.
5. Teman-teman mahasiswa DIII Manajemen Pemasaran, yang telah memberikan semangat. Terimakasih atas doa, dukungan, dan bantuannya.
6. Semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Juli 2016

Penulis