

**ANALISIS PERBANDINGAN STANDAR KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAMA DAN
PELANGGAN BARU LAYANAN INDIHOME**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Dini Aldilla Monoarfa

1162003024

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

**ANALISIS PERBANDINGAN STANDAR KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAMA DAN
PELANGGAN BARU LAYANAN INDIHOME**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Teknik**



Dini Aldilla Monoarfa

1162003024

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Dini Aldilla Monoarfa

NIM : 1162003024

Tanda Tangan :



Tanggal : 07 Agustus 2020




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dini Aldilla Monoarfa
NIM : 1162003024
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Standar Kualitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru
Layanan IndiHome

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Tri Susanto, SE, M.T. ()
Penguji 1 : Mirsa Diah Novianti S.T, M.T ()
Penguji 2 : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 11 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dan mendapat gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Selama pengerjaan Tugas Akhir ini penulis mengalami banyak hambatan dan rintangan tetapi terdapat pihak-pihak terkait yang selalu mendukung dan memberikan bantuan kepada penulis. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait, di antaranya:

1. Allah SWT, atas segala tuntutan, kemudahan dan keselamatan yang diberikan kepada penulis selama penelitian berlangsung dan proses penulisan Tugas Akhir dari awal hingga akhir sehingga semua dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
2. Ayah Djoni Monoarfa yang selalu memberikan doa, semangat, nasihat dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir. Almh. Ibu Rosmawati yang telah dipanggil dahulu oleh Allah SWT sebagai motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dan mendapatkan gelar.
3. H. Fauzan Helmi selaku kakak dari Alm. Ibu yang telah membantu kebutuhan perkuliahan dari awal masuk hingga penulis sedang berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
5. Bapak Esa Haruman Wiraatmadja selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
6. Bapak Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
7. Bapak Tri Susanto, SE, M.T. selaku dosen pembimbing penulis atas motivasi, arahan dan nasihat yang disampaikan selama proses penulisan Tugas Akhir dari awal hingga akhir.
8. Ibu Mirsa Diah, Bapak Adi, Bapak Wijaya, Bapak Paulus, Bapak Rizal dan Dosen Teknik Industri Universitas lainnya yang telah memberikan

pembelajaran, wawasan dan bimbingan selama 4 tahun perkuliahan di Universitas Bakrie.

9. Bapak Abdurakhman, S.T., S.H., M.T. selaku bagian dari PT. Telekomunikasi Indonesia yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan terkait Tugas Akhir ini.
10. Qolbi Alfarizi Rahman yang senantiasa memberikan semangat, membantu dalam menyusun kata dan penyebaran kuesioner dalam Tugas Akhir ini, menemani berbagi cerita selama perkuliahan dan masukan kepada penulis.
11. Rachmi Febiwati, Danu Deswara dan Satria Kurniawan selaku teman sekelompok J-Team yang telah menemani selama satu tahun terakhir, memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
12. Via Amalia selaku sahabat yang selalu memberikan semangat, tempat berbagi cerita dan kegembiraan kepada penulis.
13. Soza Brilliant Untari yang senantiasa menyemangati, memberi saran dan membantu memberikan referensi terkait Tugas Akhir.
14. Ka Caca, Laili, Riska, Milani selaku teman dari kepanitiaan UB's Week yang sampai saat ini masih dekat selalu memberikan semangat, masukan dan canda tawa kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Fitri Afrillia, Hilwa Ega Tiara dan Fatirahma Pratiwi yang senantiasa memberikan semangat, membantu dalam menyebarkan kuesioner dan menemani berbagi cerita sejak masih SD.
16. Anggie Velinda, Ditya Alifania, Nabila Rana, Anissa Bunga yang selalu menemani sejak SMA dan telah berjuang bersama untuk mendapatkan gelar sarjana.
17. Teman-teman mahasiswa Program Studi Teknik Industri angkatan 2016 yang telah berjuang bersama penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik.
18. Cut, Okti, Erlangga, Kibar, Dita dan adik-adik Teknik Industri yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
19. Serta pihak lain yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan, baik disengaja maupun tidak disengaja. Dengan keterbatasan ini, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya. Atas perhatian dari semua pihak penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Juli 2020

Dini Aldilla Monoarfa

1162003024

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Aldilla Monoarfa
NIM : 1162003024
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Perbandingan Standar Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru Layanan IndiHome

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 07 Agustus 2020

Yang menyatakan



Dini Aldilla Monoarfa

Analisis Perbandingan Standar Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru Layanan IndiHome

Dini Aldilla Monoarfa

ABSTRAK

Setiap tahun jumlah pelanggan baru meningkat karena *branding* yang dimiliki oleh IndiHome, sedangkan jumlah pelanggan lama menurun karena masalah layanan yang dimiliki IndiHome. Hal ini terjadi karena persepsi yang dirasakan pelanggan memiliki respon psikologis dan perilaku yang berbeda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pencapaian kualitas layanan IndiHome terhadap pelanggan lama dan pelanggan baru melalui tingkat kesenjangan (gap) ekspektasi dan persepsi serta untuk menganalisis perbedaan signifikan kualitas layanan internet IndiHome pelanggan baru dan pelanggan lama menggunakan uji t-test. Hasil penelitian ini menunjukkan pencapaian kualitas layanan IndiHome belum memenuhi ekspektasi pelanggan baru dan pelanggan lama pada kuadran I masih memiliki gap bernilai negatif variabel keandalan, jaminan, perhatian dan juga memiliki nilai negatif pada kuadran II sehingga IndiHome perlu memperbaiki dan mempertahankan standar kualitas. Ada perbedaan signifikan pada ekspektasi dan persepsi pelanggan baru dan pelanggan lama terhadap variabel daya tanggap dan variabel jaminan sehingga kebijakan yang dilakukan IndiHome harus diperlakukan berbeda. Namun pada variabel bukti fisik, keandalan dan perhatian tidak ada perbedaan signifikan maka kebijakan yang diperlakukan oleh IndiHome harus sama agar dapat menghemat biaya IndiHome.

Kata Kunci: IndiHome, Pelanggan Baru, Pelanggan Lama, Respon Psikologis, Pencapaian Kualitas, Uji T-Test

Comparative Analysis of Quality Standards Against Existing Customer Satisfaction and New Customers IndiHome Services

Dini Aldilla Monoarfa

ABSTRACT

Every year the number of new customers increased because of the branding by IndiHome, while the number of old customers decreased because of the service problems indihome has. This is happen because perceived perceptions customer have different psychological responses and behaviors. This research is conducted to find out the achievement service quality of IndiHome to existing customers and new customers through the gap level of expectations and perceptions as well as to analyze the significant differences in the quality of the IndiHome internet services of new customers and existing customers using T-test method. The result of this research indicate achievement IndiHome service quality not fulfilling expectations of new customers and existing customers in quadrant I still has a negative value in reliability, assurance, empathy and still has a negative value in quadrant II so that IndiHome needs to improve and maintain their quality standards. There are significant differences in the expectations of new and existing customers regarding responsiveness and assurance so that IndiHome policies must be treated differently. But on tangible, reliability and empathy there are no significant differences, so the policies that implemented by IndiHome must be same in order to save IndiHome costs.

Keywords: IndiHome, New Customers, Existing Customers, Psychological Responses, Achievment Service Quality, T-Test

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR PERSAMAAN	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Definisi Jasa	8
2.2 Kualitas Layanan Jasa	9
2.3 Dimensi Kualitas Layanan Jasa	10
2.4 Kesenjangan Pencapaian Layanan Kualitas Jasa	13
2.5 Pengertian Pelanggan	14
2.5.1 Pelanggan Baru (<i>New Customer</i>)	14
2.5.2 Pelanggan Lama (<i>Existing Customer</i>)	15
2.5.2.1 Manfaat Loyalitas Pelanggan	17
2.5.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	17
2.5.2.3 Dampak Penting dari Loyalitas Pelanggan	18
2.6 Kepuasan Pelanggan	19

2.6.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	19
2.6.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6.3	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	21
2.7	Pengukuran <i>SERVQUAL</i>	22
2.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	22
2.9	Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Objek Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4	Metode Analisis Data.....	30
3.4.1	Analisis Data Kualitatif.....	30
3.4.2	Analisis Data Kuantitatif.....	30
3.5	Kerangka Berpikir.....	31
3.6	Hipotesis Penelitian.....	34
3.7	Variabel Penelitian.....	34
3.8	Uji Validitas.....	36
3.9	Uji Reliabilitas.....	37
3.10	Uji Normalitas	38
3.11	Uji T-Test (Uji Parsial).....	38
3.12	Diagram Alir Penelitian.....	40
3.12.1	Penjelasan Diagram Alir Penelitian	41
BAB IV PEMBAHASAN		45
4.1	Profil Perusahaan.....	45
4.1.1	Jenis Paket Internet Perusahaan	47
4.2	Analisis Karakteristik Responden.....	49
4.2.1	Responden Pelanggan Baru	49
4.2.2	Responden Pelanggan Lama	52
4.3	Analisis Uji Validitas	56
4.3.1	Uji Validitas Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Baru	56
4.3.2	Uji Validitas Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Lama	58
4.4	Analisis Uji Reliabilitas	60
4.4.1	Uji Reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Baru	60
4.4.2	Uji Reliabilitas Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan Lama	60
4.5	Analisis Uji Normalitas.....	61
4.5.1	Uji Normalitas Pelanggan Baru	61

4.5.2	Uji Normalitas Pelanggan Lama.....	62
4.6	Pencapaian Kualitas Layanan	64
4.6.1	Pencapaian Kualitas Layanan pada Responden Pelanggan Baru	64
4.6.1.1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Pelanggan Baru.....	67
4.6.2	Pencapaian Kualitas Layanan pada Responden Pelanggan Lama	70
4.6.2.1	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Pelanggan Lama	73
4.7	Analisis Uji T-Test	76
4.7.1	Uji T-Test Ekspektasi antara Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	76
4.7.2	Uji T-Test Persepsi antara Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	79
4.8	Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Penjelasan Diagram Kartesius	23
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Keuntungan menggunakan Internet on Fiber IndiHome.....	46
Gambar 4.2 Logo IndiHome.....	47
Gambar 4.3 Paket Phoenix Dual Play	48
Gambar 4.4 Paket Streamix Dual Play	48
Gambar 4.5 Paket Prestige Triple Play	49
Gambar 4.6 Karakteristik Jenis Kelamin Responden Pelanggan Baru	50
Gambar 4.7 Karakteristik Umur Responden Pelanggan Baru	50
Gambar 4.8 Karakteristik Pekerjaan Responden Pelanggan Baru.....	51
Gambar 4.9 Karakteristik Layanan Responden Pelanggan Baru.....	52
Gambar 4.10 Karakteristik Jenis Kelamin Responden Pelanggan Lama.....	53
Gambar 4.11 Karakteristik Umur Responden Pelanggan Lama	54
Gambar 4.12 Karakteristik Pekerjaan Responden Pelanggan Lama.....	54
Gambar 4.13 Karakteristik Jenis Layanan Responden Pelanggan Lama.....	55
Gambar 4.16 Uji Normalitas Ekspektasi Pelanggan Baru.....	62
Gambar 4.17 Uji Normalitas Persepsi Pelanggan Baru	62
Gambar 4.18 Uji Normalitas Ekspektasi Pelanggan Lama	63
Gambar 4.19 Uji Normalitas Persepsi Pelanggan Lama	63
Gambar 4.14 Penjabaran Variabel Diagram Kartesius Pelanggan Baru.....	67
Gambar 4.15 Penjabaran Variabel Diagram Kartesius Pelanggan Lama.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Format Kuesioner	88
Lampiran II Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan Baru.....	94
Lampiran III Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan Lama	96
Lampiran IV Uji Validitas Persepsi Pelanggan Baru	98
Lampiran V Uji Validitas Persepsi Pelanggan Lama.....	100
Lampiran VI Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan Baru.....	102
Lampiran VII Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan Lama	103
Lampiran VIII Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan Baru.....	104
Lampiran IX Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan Lama	105
Lampiran X Uji Normalitas Pelanggan Baru	106
Lampiran XI Uji Normalitas Pelanggan Lama.....	107
Lampiran XII Uji T-Test Ekpektasi Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru.....	108
Lampiran XIII Uji T-Test Persepsi Pelanggan Lama dan Pelanggan Baru.....	110

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 3.1 Uji Validitas	37
Persamaan 3.2 Uji Reliabilitas.....	37
Persamaan 3.3 Uji T-test	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Variabel Penelitian	35
Tabel 3.2 Perancangan Kuesioner.....	43
Tabel 4.1 Data Olahan Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan Baru.....	56
Tabel 4.2 Data Olahan Uji Validitas Persepsi Pelanggan Baru.....	57
Tabel 4.3 Data Olahan Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan Lama.....	58
Tabel 4.4 Data Olahan Uji Validitas Persepsi Pelanggan Lama.....	59
Tabel 4.5 Data Olahan Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan Baru	60
Tabel 4.6 Data Olahan Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan Baru	60
Tabel 4.7 Data Olahan Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan Lama	61
Tabel 4.8 Data Olahan Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan Lama.....	61
Tabel 4.9 Data Olahan Uji Normalitas Pelanggan Baru	61
Tabel 4.10 Data Olahan Uji Normalitas Pelanggan Lama	63
Tabel 4.11 Perhitungan Nilai Service Quality Pelanggan Baru	64
Tabel 4.12 Kuadran I Diagram Kartesius Pelanggan Baru	68
Tabel 4.13 Kuadran II Diagram Kartesius Pelanggan Baru.....	69
Tabel 4.14 Perhitungan Nilai Service Quality Responden Pelanggan Lama	70
Tabel 4.15 Kuadran I Diagram Kartesius Pelanggan Lama	74
Tabel 4.16 Kuadran II Diagram Kartesius Pelanggan Lama.....	75
Tabel 4.17 Uji T-Test Ekspektasi antara Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama .	76
Tabel 4.18 Uji T-Test Persepsi antara Pelanggan Baru dan Pelanggan Lama	79