

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Iphone”** ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Dr. Moses L.P. Hutabarat, S.Kom., SE., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
4. Bapak Bambang Supnang, S.Si., M.Si., selaku Penasehat Akademik penulis.

5. Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
6. Staf karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administrative.
7. Staf karyawan perpustakaan yang telah membantu penulis hingga penulisan skripsi selesai.
8. Kedua orang tua dan adik yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Sahabat-sahabat Angelista, Chen, Hezekiah, Jacob, Jessica, dan Viyola yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dalam bentuk, isi maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikan selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Kualitas Layanan.....	12

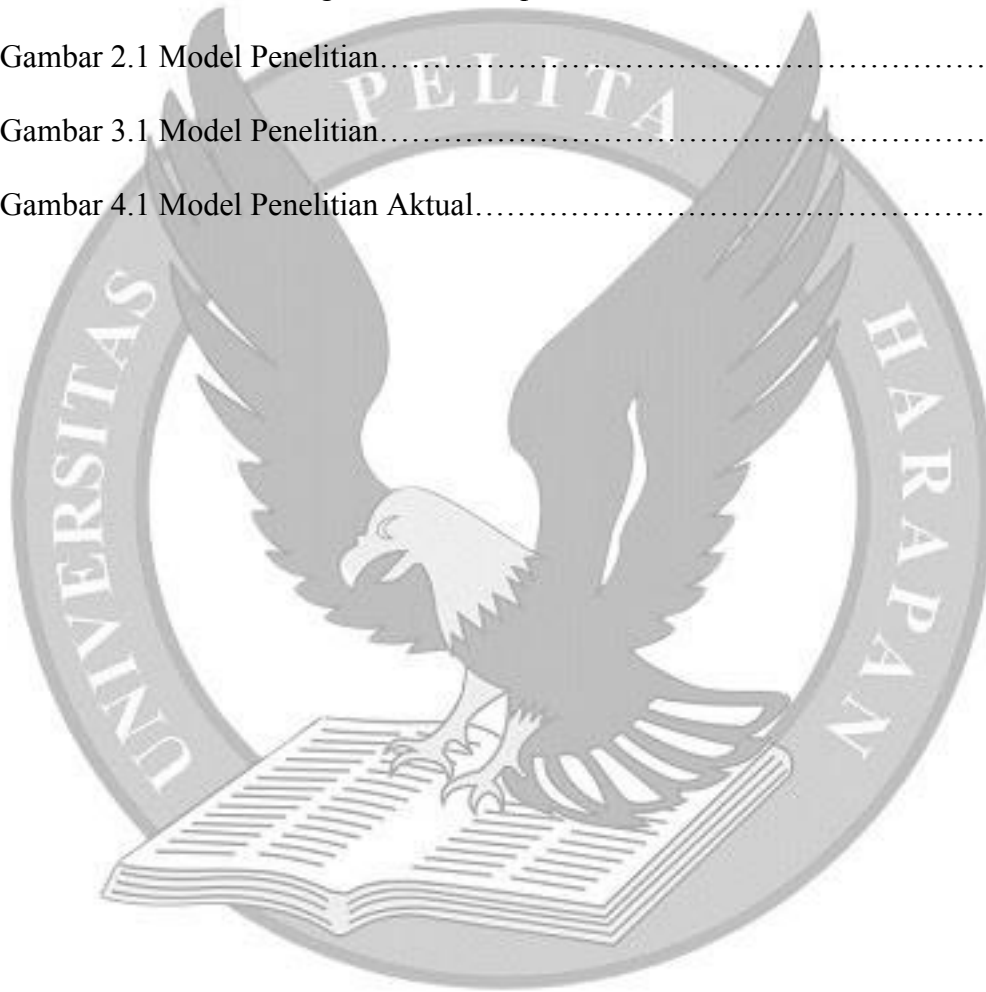
2.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.6 Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	19
2.8 Hubungan Kualitas pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	20
2.9 Hubungan Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	20
2.10 Model Penelitian dan Hipotesis Penelitian.....	21
2.10.1 Model Penelitian.....	21
2.10.2 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Paradigma Penelitian.....	23
3.2 Desain Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.4 Pengukuran Variabel.....	27
3.5 Definisi Konseptual dan Operasional.....	29
3.6 Skala Pengukuran.....	33
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	35

3.9 Studi Uji Pendahuluan.....	36
3.9.1 UjiPre-test.....	37
3.9.2 Hasil Uji Validitas.....	37
3.9.3 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	39
3.9.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Karakteristik Responden.....	41
4.1.1 Jenis Kelamin.....	41
4.1.2 Usia.....	42
4.1.3 Pekerjaan.....	42
4.1.4 Jenis iPhone yang Digunakan.....	43
4.2 Statistik Deskriptif.....	44
4.2.1 Statistik Deskriptif Penelitian Aktual.....	44
4.2.2 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	45
4.2.3 Statistik Deskriptif Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	50
4.2.4 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	52
4.2.5 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	55
4.3 Analisa Data Penelitian Aktual.....	57
4.3.1 Model pengukuran (Outer Model).....	57
4.3.2 Model Struktural (Inner Model).....	61
4.3.3 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	61
4.4 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66

4.4.2 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..	67
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	67
4.4.5 Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	68
4.5 Perbandingan Hasil Penelitian Aktual dengan Penelitian Sebelumnya.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Implikasi Manajerial.....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	72
REFERENSI.....	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Apple Smartphone</i> (iPhone)	3
Gambar 1.2 Analisis Pangsa Pasar <i>Smartphone</i> di dunia.....	3
Gambar 1.3 Analisis Pangsa Pasar <i>Smartphone</i> di Indonesia.....	4
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Model Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Model Penelitian Aktual.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....	34
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb</i> Pengujian Model Pengukuran.....	35
Tabel 3.4 <i>Rule of Thumb</i> Pengujian Model Struktural.....	36
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	39
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Usia Responden.....	42
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	43
Tabel 4.4 Jenis iPhone yang Digunakan.....	43
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Penelitian Aktual.....	45
Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.7 Analisis Statistik Deskriptif Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	50
Tabel 4.8 Analisis Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.9 Analisis Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.10 Uji Validitas Convergent.....	58
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Discriminant Validity</i>	59
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Penelitian Aktual.....	60
Tabel 4.13 Nilai R-square.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	62

Tabel 4.15 Perbandingan Hasil Penelitian Aktual dengan Penelitian

Sebelumnya.....68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran.....	78
---------------	----



