

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan anugerah-Nya dalam membimbing dan menuntun penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas akhir ini, dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGGUNA INDIHOME DI INDONESIA”** ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci, Tangerang.

Penulis sadar bahwa tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat sesuai dengan waktu yang ditentukan berkat dukungan, bimbingan, dan doa yang diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yakni:

1. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, MBA., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
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 berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan petunjuk bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

4. Seluruh Dosen dan Staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
5. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
6. Staf Karyawan Perpustakaan Universitas Pelita Harapan yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.
7. Kepada seluruh responden yang telah membantu untuk melakukan pengumpulan data untuk kelengkapan dari tugas akhir ini.
8. Seluruh Anggota Keluarga yang telah banyak memberikan dukungan moril maupun materil, perhatian dan kasih sayang, semangat dan doa yang selalu menyertai dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabat seperjuangan tugas akhir Elisa dan Yos Rodolfo yang selalu mendampingi dan memberikan bantuan serta dukungan selama penulisan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Segala kritik dan saran yang dapat membantu membangun tugas akhir ini akan sangat dihargai oleh penulis. Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat menjadi bahan referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya,

Karawaci, 27 November 2020

Indra Gunawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
1.5. Batasan Masalah.....	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Kualitas Layanan.....	14
2.2. Pemanfaatan Teknologi.....	20
2.3. Kepuasan Pelanggan	21

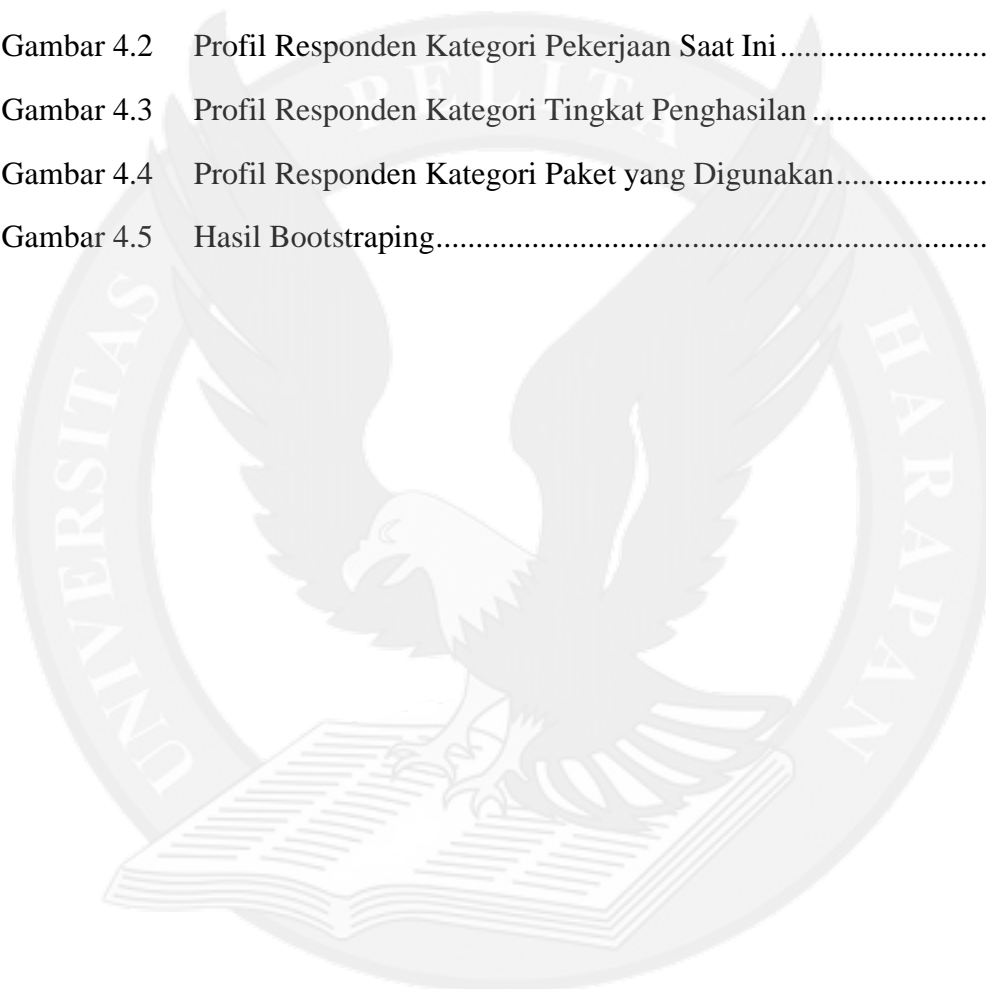
2.4.	Loyalitas Pelanggan	24
2.5.	Hubungan Antar Variabel	26
2.5.1.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.5.2.	Hubungan antara Pemanfaatan Teknologi dengan Kepuasan Pelanggan	27
2.5.3.	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	28
2.5.4.	Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	28
2.5.5.	Hubungan antara Pemanfaatan Teknologi dengan Loyalitas Pelanggan	29
2.5.6.	Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	29
2.5.7.	Kepuasan Pelanggan memediasi hubungan antara Pemanfaatan Teknologi dengan Loyalitas Pelanggan	30
2.6.	Model Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		34
3.1.	Paradigma Penelitian	34
3.2.	Desain Penelitian	35
3.3.	Objek dan Subjek Penelitian	37
3.4.	Populasi dan Sampel	38
3.4.1.	Teknik <i>Sampling</i>	39
3.4.2.	Menentukan Jumlah Sampel	39
3.5.	Unit Analisis	40

3.6.	Pengukuran Variabel.....	41
3.6.1.	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	42
3.6.2.	Skala Pengukuran.....	45
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8.	Teknik Analisis Data.....	47
3.8.1.	Uji Validitas	47
3.8.2.	Uji Reliabilitas	48
3.8.3.	Evaluasi Model Struktural	49
3.8.4.	Statistik Deskriptif	50
3.8.5.	Statistik Inferensial	50
3.8.6.	<i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	51
3.9.	Studi Uji Pendahuluan.....	52
3.9.1.	Hasil Uji Validitas.....	52
3.9.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1.	Profil Responden.....	56
4.2.	Statistik Deskriptif.....	59
4.3.	Model Pengukuran	61
4.4.	Model Struktural	65
4.5.	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	68
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69

4.5.2.	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.5.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.5.4.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.5.5.	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.5.6.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	72
4.5.7.	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	73
4.6.	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	74
BAB V KESIMPULAN		77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Implikasi Teoritis	80
5.3.	Implikasi Manajerial	82
5.4.	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.5	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Statistik Pengguna Provider Wi-fi Tahun 2019 Di Indonesia.....	3
Gambar 2.1	Model Penelitian	31
Gambar 2.2	Model Penelitian Mediasi	32
Gambar 4.1	Profil Responden Kategori Jenis Kelamin	56
Gambar 4.2	Profil Responden Kategori Pekerjaan Saat Ini.....	57
Gambar 4.3	Profil Responden Kategori Tingkat Penghasilan	58
Gambar 4.4	Profil Responden Kategori Paket yang Digunakan.....	59
Gambar 4.5	Hasil Bootstraping.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Harga Perusahaan Provider <i>Wi-fi</i> di Indonesia 2020	5
Tabel 1.2	Keluhan Pelanggan Indihome	6
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	42
Tabel 3.2	<i>Likert Scale</i>	46
Tabel 3.3	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	48
Tabel 3.4	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran.....	49
Tabel 3.5	Uji Validitas <i>Outer Loadings</i>	52
Tabel 3.6	<i>Fornell-Larcker</i>	53
Tabel 3.7	<i>Cross Loading</i>	54
Tabel 3.8	Hasil uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	55
Tabel 4.1	Profil Responden Kategori Domisili.....	57
Tabel 4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif Penelitian.....	60
Tabel 4.3	Uji Validitas Konvergen (<i>AVE</i>).....	62
Tabel 4.4	Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loading</i>)	62
Tabel 4.5	Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell-Larcker</i>).....	63
Tabel 4.6	Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>).....	63
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Hipotesis	66
Tabel 4.9	Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	HASIL UJI STUDI PENDAHULUAN
Lampiran II	HASIL UJI PENELITIAN AKTUAL

