

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *WI_FI* INDIHOME DENGAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA
TELKOM DATEL BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Faiqotul Himmah
1510411292**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *WI_FI* INDIHOME DENGAN
METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA
TELKOM DATEL BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

**Faiqotul Himmah
1510411292**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanggung jawab dibawah ini :

Nama : Faiqotul Himmah
NIM : 1510411292
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Kepuasan Pelanggan *WI_FI Indihome* Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Telkom Datel Bondowoso adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Oktober 2021
Yang menyatakan,



Faiqotul Himmah
15.1041.1292

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN *WI_FI* INDIHOME DENGAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*) PADA TELKOM DATEL BONDOWOSO

Oleh :

Faiqotul Himmah
1510411292

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariyah, MM 


Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Haris Hermawan., MM 

PENGESAHAN


Skripsi berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan *WI_FI Indihome* Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Telkom Datel Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Faiqotul Himmah
NIM : 1510411292
Hari : Jum'at
Tanggal : 22 Oktober 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Seno Sumowo, S.E., M.M
NPK 01 09 288

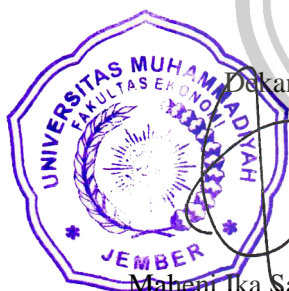
Anggota 1


Dr. Nurul Qomariah, M.M
NPK 06 03 426

Anggota 2


Dr. Haris Hermawan., MM
NPK : 15 03 640

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 19770811 2005 01 2001



Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK. 15 09 647

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidup kami.
2. Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak dan Ibu yang telah mendukung dan mendoakan saya serta kesabaran mengantarkanku hingga titik ini yaitu menyelesaikan SKRIPSI ini.
3. Kepada Bapak Seno Sumowo, SE., MM selaku dosen penguji.
4. Kepada Ibu Dr. Nuru Q., MM dan Bapak Dr. Haris Hermawan., MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dari awal sampai akhir.
5. Kepada para pelanggan Telkom Bondowoso yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner dari peneliti.
6. Guru-guru yang mendidik saya sejak SD, SMP, SMA hingga Perguruan Tinggi.
7. Almamater yang saya banggakan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Sahabat saya yang saya cintai, serta teman-teman seperjuangan yang senantiasa ikut membantu memberi support dan bantuan yang sangat banyak dalam penulisan skripsi ini.
9. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada para pembaca, semoga tulisan ini dapat menginspirasi kalian dan semoga bermanfaat.

MOTTO

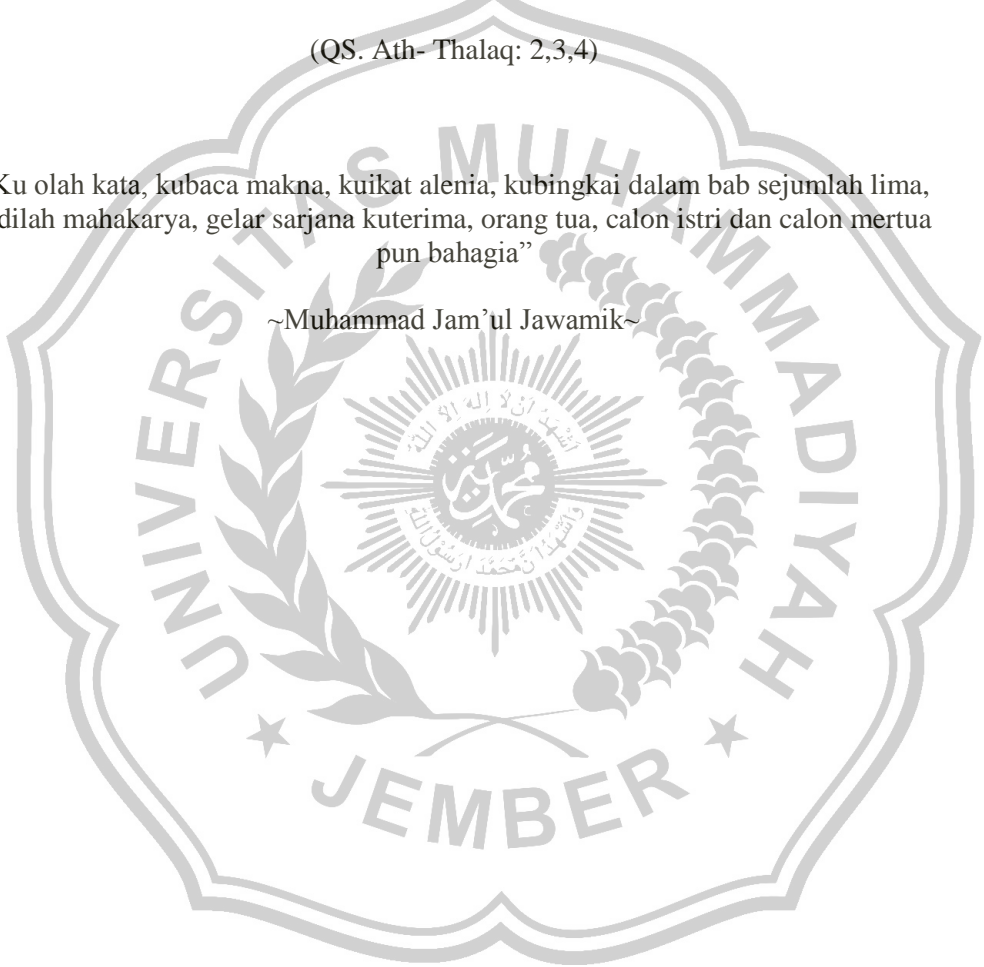
“Barangsiapa yang bertaqwa kepada Allah, maka Allah memberikan jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak disangka sangka. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.

Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah. Barangsiapa yang bertaqwa pada Allah akan dihapuskan dosa dosanya dan mendapatkan pahala yang agung”

(QS. Ath- Thalaq: 2,3,4)

“Ku olah kata, kubaca makna, kuikat alenia, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orang tua, calon istri dan calon mertua pun bahagia”

~Muhammad Jam’ul Jawamik~



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis Kepuasan Pelanggan *WI_FI Indihome* Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Telkom Datel Bondowoso”.


Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Nurul Qomariah, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Haris Dr. Hermawan., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Seno Sumowo, S.E., M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 22 Oktober 2021

Penyusun



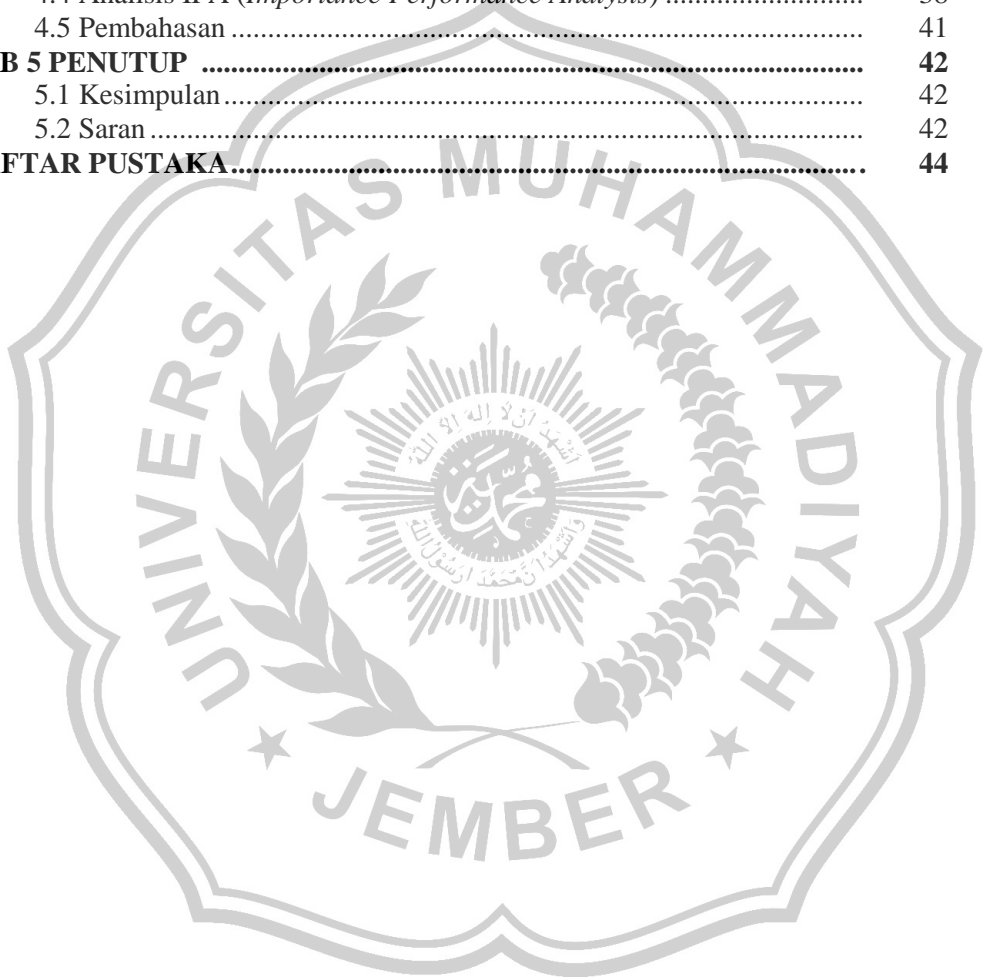
Faiqotul Himmah



DAFTAR ISI

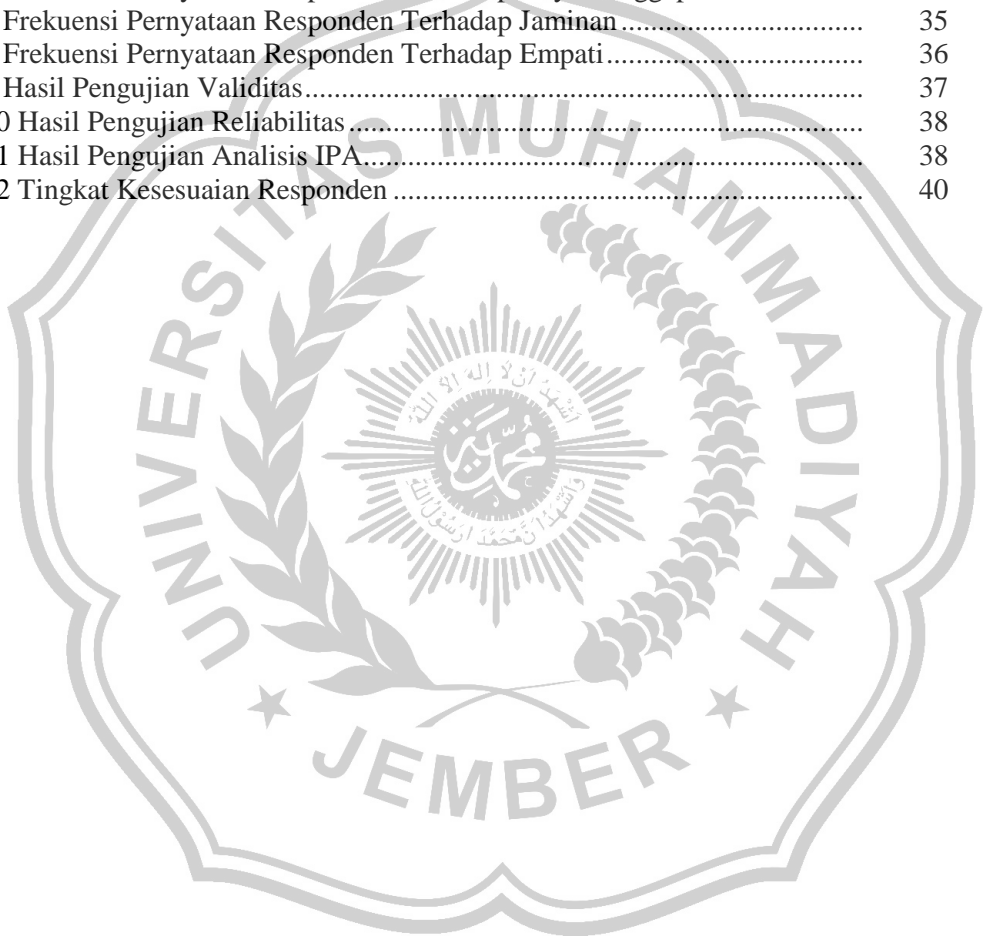
	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran	6
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.2 Kualitas Layanan	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	10
2.2.2 Bentuk-Bentuk Layanan	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Kerangka Konseptual.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	20
3.1 Identifikasi Variabel	20
3.2 Definisi Operasional	20
3.3 Desain Penelitian	21
3.4 Jenis Data.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Sampel.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Analisis Data.....	23
3.7.1 Uji Validitas.....	23
3.7.2 Uji Reliabilitas	24
3.8 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	25
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	29

4.1.3 Daftar Produk Telkom	29
4.1.4 Sistem Upah.....	30
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	30
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden.....	30
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	31
4.3 Pengujian Instrumen Data.....	37
4.3.1 Pengujian Validitas Data	37
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Data.....	37
4.4 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	38
4.5 Pembahasan	41
BAB 5 PENUTUP	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44



DAFTAR TABEL

1.1 Data Komplain Telkom Bondowoso Tahun 2020	4
2.1 Penelitian Terdahulu	17
4.1 Frekuensi Responden Menurut Usia	31
4.2 Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	31
4.3 Frekuensi Responden Menurut Masa Berlangganan.....	31
4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik	32
4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keandalan	33
4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap.....	34
4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	35
4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati.....	36
4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	37
4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas	38
4.11 Hasil Pengujian Analisis IPA.....	38
4.12 Tingkat Kesesuaian Responden	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan	9
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	19
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 4.1 Hasil Diagram Kartesius	39



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 3 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 4 : Frekuensi Pernyataan Responden Kinerja Dan Harapan
- LAMPIRAN 5 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Kinerja Dan Harapan
- LAMPIRAN 6 : Diagram Kartesius
- LAMPIRAN 7 : Tabel r *Product Moment*
- LAMPIRAN 8 : Dokumentasi Penelitian

