



LAPORAN TUGAS AKHIR

RANCANGAN CUSTOMER RETENTION PROGRAM TELKOM SPEEDY UNTUK PELANGGAN LIMITED WILAYAH SEMARANG

Disusun oleh:

Nama : Akhmad Ariyani
Nim : A11.2005.02579
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Teknik Informatika (S1)

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO
SEMARANG
2009**

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya :

Nama : Akhmad Ariyani

N I M : A11.2005.02579

demikian mengembangkan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Dian Nuswantoro Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Dian Nuswantoro berhak untuk menyimpan, meng-copy ulang (memperbanyak), menggunakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Dian Nuswantoro, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

Akhmad Ariyani

**PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Sebagai mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya :

Nama : Akhmad Ariyani

N I M : A11.2005.02579

Menyatakan bahwa karya ilmiah saya berjudul :

Rancangan Customer Retention Program
Telkom Speedy Untuk Pelanggan Limited
Wilayah Semarang

merupakan karya asli saya (kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya dan perangkat pendukungnya). Apabila kemudian hari, karya saya disinyalir bukan merupakan karya asli saya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Semarang

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

Akhmad Ariyani

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Nama Pelaksana : Akhmad Ariyani
N I M : A11.2005.02579
Program Studi : Teknik Informatika-S1
Fakultas : Ilmu Komputer
Judul Tugas Akhir : Rancangan Curtomer Retention Program Telkom Speedy
Untuk Pelanggan Limited Wilayah Semarang

Tugas Akhir ini telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir pada tanggal 21 Juli 2009. Menurut pandangan kami, tugas akhir ini memadai dari segi kualitas maupun kuantitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Semarang, Juli 2009

Dewan Penguji:

Suharnawi, M.Kom

Anggota

Kharis Widyatmoko, Ssi, M.Kom

Anggota

Wellia Shinta Sari, M.Kom

Ketua Penguji

ABSTRAK

Laporan Tugas Akhir dengan judul "**Rancangan Customer Retention Program Untuk Pelanggan Limited Telkom Speedy Wilayah Semarang**" telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Juni 2009.

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bandwidth yang diperoleh pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang, mengetahui tentang kepuasan pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang serta hubungan di antara keduanya.

Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu memakai studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan meliputi observasi dan wawancara, sedangkan studi kepustakaan dilakukan dengan penelitian kepustakaan yang relevan dengan masalah-masalah tersebut.

Analisa dilakukan berdasarkan landasan teori yang ada, mengolah data yang didapat dari studi lapangan dan menyajikannya menjadi informasi.

Dari hasil penelitian dan analisa maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa terdapat hubungan antara bandwidth yang diperoleh dengan kepuasan pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.

Kata kunci : Rancangan customer retention program

52 halaman, 1 gambar, 13 tabel

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam.....	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir.....	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Halaman Ucapan Terima Kasih.....	vi
Halaman Abstrak	viii
Halaman Daftar Isi.....	ix
Halaman Daftar Gambar.....	xi
Halaman Daftar Tabel	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan	5
2.2 Jasa Pelayanan	6
2.3 Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa	8
2.4 Fasilitas.....	10
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.6 Bandwidth.....	18
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi Dan Sampel	28
3.2 Teknik Sampling.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	29

3.4 Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran.....	29
3.5 Sumber Data.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.8 Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden Penelitian	38
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	40
4.3 Uji Validitas Reliabilitas Kuesioner	42
4.4 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Bandwidth.....	45

BAB V : PENUTUP

5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini internet menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dari masyarakat. Penggunaannya sudah sangat bervariasi mulai dari berkirim *e-mail*, *chatting*, *browsing* hingga saling bertukar file berukuran besar seperti video. Oleh karena itu dibutuhkan layanan internet dengan kecepatan transfer data yang tinggi.

ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*) adalah teknologi modem berkecepatan transfer data tinggi hingga 9 Mbps. ADSL diterapkan pada saluran telepon. Perbedaannya dengan teknologi modem konvensional (untuk *dial-up*) yang kecepatan maksimalnya hanya 56 Kbps juga pada frekuensi yang digunakan. Teknologi modem konvensional menggunakan frekuensi 4 kHz sedangkan ADSL menggunakan frekuensi 34 kHz sampai 1104 kHz. Sehingga ADSL dapat digunakan secara bersamaan dengan saluran telepon dengan menggunakan splitter sebagai pembagi frekuensi rendah (suara dan data fax) dan frekuensi tinggi (ADSL).

PT. Telkom Indonesia sebagai BUMN yang bergerak dalam bidang telekomunikasi menyediakan layanan internet berbasis ADSL yaitu Telkom Speedy. Telkom Speedy mempunyai kecepatan transfer data hingga 1 Mbps. Dibagi dalam dua macam paket sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan

pelanggan. Pertama, paket unlimited yang ditujukan untuk pelanggan warnet dan kantor. Kedua, paket limited yang ditujukan untuk pelanggan perumahan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan bandwidth (kecepatan transfer data) yang diperoleh maka diperlukan suatu penelitian tentang kepuasan pelanggan menggunakan Telkom Speedy dihubungkan dengan bandwidth yang diperoleh pelanggan. Data tersebut kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk rancangan customer retention program (upaya menjaga kelanggengan pelanggan).

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan masalah yaitu rancangan customer retention Telkom Speedy untuk pelanggan limited berdasarkan kepuasan pelanggan dihubungkan bandwidth yang diperoleh.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian nantinya penulis akan melakukan penelitian yang menekankan pada batasan masalah, antara lain:

Pengumpulan data tentang kepuasan pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.

Pengumpulan data bandwidth yang diperoleh pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.

Dari hasil pengumpulan data maka diperoleh hubungan antara kepuasan pelanggan dengan bandwidth yang diperoleh pelanggan tersebut sehingga dapat digunakan sebagai rancangan customer retention program.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas maka penulis mempunyai tujuan yaitu :

1. Mengetahui bandwidth yang diperoleh pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.
2. Mengetahui tentang kepuasan pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi PT Telkom

- a. Dapat mengetahui bandwidth yang diperoleh dan kepuasan pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk rancangan customer retention program.

1.5.2 Bagi Akademik

- a. Sebagai tambahan ataupun referensi perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

- b. Dapat digunakan sebagai acuan bagi mahasiswa yang sedang menyusun laporan Tugas Akhir.

1.5.3 Bagi Penulis

- a. Dapat menyusun penelitian tentang bandwidth yang diperoleh dan kepuasan pelanggan limited Telkom Speedy di kota Semarang.
- a. Dapat menerapkan ilmu yang selama ini penulis terima di bangku perkuliahan.