



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TELKOMSEL 4G LTE
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
MAHASISWA/I FIKOM ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Digital Advertising & Marcommunication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

DIDIT RIYULDA

44316010019

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2020

LEMBAR PERYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Didit Riyulda
NIM : 44316010019
Jurusan : Digital Advertising & Marketing Communication
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
TELKOMSEL 4G LTE DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA/
FIKOM ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang di damping oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya dari pihak Universitas Mercu Buana. Penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiarism atau penjiplakan terhadap karya orang lain, semua informasi, dokumentasi, data, dan hasil yang digunakan didapatkan dan dinyatakan dengan jelas sumbernya. Semua informasi dan data yang disajikan dapat diperiksa akan kebenarannya.

Demikianlah pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 5 Juni 2020



Didit Riyulda



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : "HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
TELKOMSEL 4G LTE DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA/I FIKOM
ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS MERCU
BUANA"

Nama : Didit Riyulda
NIM : 44316010019
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Juni 2020

Mengetahui,
Pembimbing

(Drs.Dadan Iskandar, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

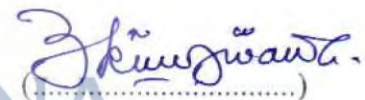
Judul : **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
TELKOMSEL 4G LTE DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA/I
FIKOM ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Didit Riyulda
NIM : 44316010019
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Digital Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 26 Agustus 2020

Ketua Sidang
Yuni Tresnawati, M.Ikom.

UNIVERSITAS


(.....)

MERCU BUANA

Penguji Ahli
Dudi Hartono, M.Ikom



(.....)

Pembimbing
Drs.Dadan Iskandar, M.Si


(.....)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
TELKOMSEL 4G LTE DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA/I
FIKOM ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Didit Riyulda

NIM : 44316010019

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Digital Advertising & Marketing Communication

Jakarta, 1 September 2020 Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

**Ketua Bidang Studi Digital
Advertising & Marcomm**

(Drs. Dadan Iskandar, M.Si)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Yuni Tresnawati M.I.Kom.)

**Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

**Ketua Program Studi
Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Digital Adversitising & Marketing
Communication
Didit Riyulda
44316010019

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TELKOMSEL 4G LTE DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA/I FIKOM ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jumlah halaman: 5 bab, 117 Halaman, 14 Lampiran

Bibliografi: 36 Acuan (2001 – 2019)

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan mahasiswa/i Fikom angkatan 2016-2017 Universitas Mercu Buana.

Melihat perkembangan teknologi informasi pada saat ini dan perkembangan teknologi di bidang telekomunikasi yang berkembang pesat serta layanan komunikasi yang bergerak di bidang *mobile, evolution* memungkinkan penggunaan dapat saling berinteraksi satu sama lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan telkomsel 4G LTE terhadap mahasiswa/i Fikom angkatan 2016-2017 Universitas Mercu Buana.

Jenis penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian eksplanatif korelasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Penelitian ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan teknik *simple random sampling*.

Penelitian ini menunjukkan nilai t hitung yang diperoleh sebesar 5.441, sedangkan t tabel sebesar 1.66055. Dengan demikian t hitung $5.441 > t$ tabel 1.66055 sehingga (H_0) ditolak dan (H_1) diterima, dengan nilai korelasi 0,482 yang berarti antara dua variabel memiliki hubungan yang “sedang”, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 23,2%.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan



Mercu Buana University
Faculty of Communication Sciences
Digital Advertising & Marketing Communication Major
Didit Riyulda
44316010019

THE RELATIONSHIP BETWEEN TELKOMSEL 4G LTE SERVICE QUALITY
AND THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION AMONG STUDENTS OF
FIKOM, CLASS OF 2016–2017, MERCU BUANA UNIVERSITY

Number of pages: 5 chapters, 117 pages, 14 appendices

Bibliography: 36 references (2001–2019)

ABSTRACT

This thesis discusses the relationship of service quality with the level of customer satisfaction of students of the 2016-2017 Faculty of Communication Sciences, Mercu Buana University.

Seeing the current development of information technology and technological developments in the telecommunications sector that is growing rapidly and communication services engaged in the mobile sector, evolution allows users to interact with one another. This research aims to determine what quality relationships affect the level of customer satisfaction of Telkomsel 4G LTE towards students of the 2016-2017 class of Fikom Mercu Buana University.

The type of research used is explanative correlational research. The research method used is a survey method. This research was conducted by using data collection techniques using simple random sampling technique.

This study shows the t-value obtained is 5.441, while the t-table is 1.66055. Thus, $t\text{-count } 5.441 > t\text{-table } 1.66055$ so that (H_0) is rejected and (H_1) is accepted, with a correlation value of 0.482, which means that between the two variables has a "moderate" relationship, with a determination coefficient value of 23.2%.

It can be concluded that there is a relationship between service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction Level

KATA PENGANTAR

Tiada untaian kata yang paling indah selain Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada **Allah Swt.** atas segala berkah dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan judul “**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TELKOMSEL 4G LTE DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN MAHASISWA/I FIKOM ANGKATAN 2016-2017 UNIVERSITAS MERCU BUANA**” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Komunikasi Program Studi *Digital Advertising & Marketing Communication* Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada kedua orang tua penulis, **Ibunda dan Ayahanda** tercinta, yang telah mengasuh, mendidik, dan membesarkan penulis hingga saat ini. Orang tua yang selalu memberikan motivasi, doa dengan keikhlasan dan kesabaran yang tak ternilai oleh apa pun di dunia ini sejak penulis kecil, sekolah, memasuki bangku kuliah, hingga penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis senantiasa mengalami kesulitan-kesulitan, namun semuanya dapat teratasi berkat adanya bantuan, dorongan, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis tak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dadan Iskandar, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan dengan sabar memberi dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ponco Budi Sulistyono, M.comn., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Yuni Tresnawati, M.Ikom., selaku Ketua Bidang Studi Digital Advertising and Marcomm Universitas Mercu Buana yang telah memberikan arahan, saran, serta nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
5. Bapak Riki Arswendi, S.Sos., M.Ikom., selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir yang sudah sangat sabar dalam memberikan masukan, motivasi, dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya Program Studi *Advertising & Marketing Communication* yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Kepada seluruh keluarga besar penulis, nenek, paman, bibi, om, tante, saudara, sepupu, ponakan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu . Terima kasih atas semua dukungan, kepercayaan, motivasi, menjadi penyemangat, serta bantuan-bantuan yang diberikan kepada penulis.
8. Kepada Mutiara Gayatri yakni pacar penulis. Terima kasih telah menjadi pacar yang baik, menjadi penyemangat, penyelamat, memberi dukungan serta dorongan positif untuk penulis.
9. Kepada mahasiswa Universitas Mercu Buana Program Studi Advertising & Marcomm angkatan 2016 yang telah bersama-sama dalam suka maupun duka dalam kegiatan perkuliahan, terima kasih atas kenangannya sehingga penulis banyak mendapatkan kenangan yang indah. Sukses selalu Marcomm 16.
10. Kepada tim skripsi yakni teman-teman mengerjakan skripsi bersama, khususnya Aji Nugroho, Aldi Gilang, dan kawan-kawan H. Toking lainnya. Terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terciptanya skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Deskripsi Teori.....	20
2.2.2 Komunikasi Pemasaran	21
2.2.3 Pengertian Komunikasi	22
2.2.4 Unsur-Unsur Komunikasi	23
2.2.5 Komunikasi Verbal & Non Verbal.....	24
2.2.6 Kualitas Pelayanan	25
2.2.7 Kepuasan Pelanggan	26
2.2.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan	28

2.2.9	Customer Relationship Management	33
2.3	Hipotesis Teori	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1	Paradigma Penelitian.....	36
3.2	Metode Penelitian.....	36
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel.....	38
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	39
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	39
3.4.1	Definisi Konsep.....	39
3.4.2	Definisi Operasionalisasi Konsep	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1	Data Primer	45
3.5.2	Data Sekunder	45
3.5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.6.1	Proses Pengkodean Data (Coding).....	49
3.6.2	Proses Editing.....	50
3.6.3	Uji Koefisien Determinasi.....	51
3.6.4	Analisis Korelasi	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1	Sejarah Umum PT Telkomsel.....	54
4.1.2	Visi dan Misi PT Telkomsel	56
4.1.3	Tagline	56
4.1.4	Jenis Layanan Telkomsel.....	57
4.1.5	Logo Perusahaan.....	59
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Karakteristik Data Responden	59
4.2.2	Pengolahan Data	62
4.2.3	Hasil Penelitian Variabel X (Kualitas Pelayanan)	68

4.2.4 Hasil Penelitian Variabel Y (Tingkat Kepuasan Pelanggan).....	80
4.2.5 Uji Korelasi.....	90
4.2.6 Uji Regresi Linier Sederhana.....	92
4.2.7 Uji Hipotesis Statistik.....	93
4.2.8 Uji Koefisien Determinasi	94
4.3 Pembahasan.....	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98
5.2.1 Saran Akademis	98
5.2.2 Saran Praktis	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Provider Telkomsel	2
Gambar 1.2 Grafik Provider Kualitas Pelayanan Telkomsel	3
Gambar 2.1 Teori S-O-R	20
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	59



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Data Angkatan Fikom	33
Tabel 3.2 Operasional Konsep	41
Tabel 3.3 Penilaian Koefisien Alpha Crombach's	47
Tabel 3.4 Skala Likert	50
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	51
Tabel 3.6 Nilai Koefisien Korelasi	52
Tabel 4.1 Usia	60
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Bidang Studi	61
Tabel 4.4 Angkatan	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel X	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Y	65
Tabel 4.7 Reliability Statistic X	67
Tabel 4.8 Reliability Statistic Y	67
Tabel 4.9 Variabel X	68
Tabel 4.10 Variabel X	68
Tabel 4.11 Variabel X	69
Tabel 4.12 Variabel X	70
Tabel 4.13 Variabel X	70
Tabel 4.14 Variabel X	71
Tabel 4.15 Variabel X	71
Tabel 4.16 Variabel X	72
Tabel 4.17 Variabel X	73
Tabel 4.18 Variabel X	73
Tabel 4.19 Variabel X	74
Tabel 4.20 Variabel X	75
Tabel 4.21 Variabel X	75
Tabel 4.22 Variabel X	76
Tabel 4.23 Variabel X	76

Tabel 4.24 Variabel X	77
Tabel 4.25 Variabel X	78
Tabel 4.26 Variabel X	78
Tabel 4.27 Variabel Y	80
Tabel 4.28 Variabel Y	80
Tabel 4.29 Variabel Y	81
Tabel 4.30 Variabel Y	81
Tabel 4.31 Variabel Y	82
Tabel 4.32 Variabel Y	83
Tabel 4.33 Variabel Y	83
Tabel 4.34 Variabel Y	84
Tabel 4.35 Variabel Y	84
Tabel 4.36 Variabel Y	85
Tabel 4.37 Variabel Y	86
Tabel 4.38 Variabel Y	86
Tabel 4.39 Variabel Y	87
Tabel 4.40 Variabel Y	87
Tabel 4.41 Variabel Y	88
Tabel 4.42 Variabel Y	89
Tabel 4.43 Variabel Y	89
Tabel 4.44 Variabel Y	90
Tabel 4.45 Korelasi	91
Tabel 4.46 Regresi Linier	92
Tabel 4.47 Uji T	93
Tabel 4.48 Koefisien Determinasi	94