

**HUBUNGAN JUMLAH KOMPLAIN
DENGAN JUMLAH PELANGGAN
TELKOMSEL**

SKRIPSI

Nama: Jil Helga

NIM: 43109110123



**U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2012

**HUBUNGAN JUMLAH KOMPLAIN
DENGAN JUMLAH PELANGGAN
TELKOMSEL**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama: Jil Helga

NIM: 43109110123



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jil Helga

NIK : 43109110123

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, September 2012




Jil Helga

43109110123

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jil Helga
NIM : 43109110123
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Hubungan Jumlah Komplain dengan Jumlah Pelanggan
Telkomsel
Tanggal Lulus Ujian : 28/9/2012

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi

Priyono, S.E., M.E.

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen SI

Dr. Wiwik Utami, M.Si

Arief Bowo Prayoga, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Hubungan Jumlah Komplain dengan Jumlah Pelanggan Telkomsel

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Jil Helga

43109110123

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

27 September 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi



Priyono, S.E., M.E.

Anggota Dewan Penguji



Daru Asih, S.E., M.Si.

Anggota Dewan Penguji



Yuhasril, S.E., M.E.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang Maha Kuasa atas berkat dan rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan Studi dan Skripsi ini. Secara khusus, saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Universitas Mercu Buana Jakarta, Ibu Dr. Wiwik Utami, M.Si.
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta, Bapak Arief Bowo Prayoga, S.E., M.M.
3. Dosen Pembimbing Bapak Priyono S.E., M.E. atas kesabaran dan segenap bimbingan pada saya.
4. Papa Petrus Rudarto, Mama Maria Theresia dan Adik Rut Helga, keluarga besar saya. Terima kasih atas dukungan dan kehangatan yang tak terkira.
5. Pastor Adi Wardaya, SJ (alm) dan Pastor Ae. Eko Aldilanto, O.Carm.
6. Bapak Primadi K. Putra, Head of Corporate Account Management Group PT Telkomsel, atas teladan dan bimbingan di tempat kerja.
7. Ibu Riri A. Yulita, Head of Contact Center Management Division PT Telkomsel atas segenap dukungan di tempat kerja.
8. Nugroho Agoeng, Pr., Max Regus, Pr., Nungky Nugroho O.Carm, Ferrer Mere, Pr. dan Nelly Magdalena.
9. Veronica Titis, S.E., Nessa Permana Dewi, S.Psi., Dewi Suryantini, S.H., Gracia Emerenciana, M.T., Suryana Paramitha, S.Sn.

10. Fransisca Mardhian, Dian Santi Murdiyati, Amalia Zuhrita, Ameetha Bhagchandani, Atik Setiowati, Amadea Pranastiti, Rofina Benediktine Emma, Herman Yoseph, Michael Ronaldo, Rheden Dhiba, Parlinggoman Pasaribu, Raden Triaswanto dan Julius Yustian Surjadi.
11. Genesis Choir St Peter Kanisius Community; Komunitas Griya Karmel Purwakarta dan Komunitas Sadhana Anthony de Mello.

Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat dan kebaikan.

Jakarta, September 2012

Jil Helga



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Teori Pemasaran.....	4
2.2 Teori Pelayanan Pelanggan.....	6
2.2.1 Pelanggan.....	6
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	11
2.2.4 Mempertahankan Pelanggan Melalui Riset.....	15
2.2.5 Komplain Pelanggan.....	19
2.2.6 Tanggapan Pelanggan Terhadap Kegagalan Jasa.....	19
2.2.7 Penelitian Terdahulu tentang Hubungan antara Jumlah Komplain dengan Jumlah Pelanggan.....	21

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

3.1.1 Desain Penelitian.....	49
3.1.2 Variabel dan Skala Pengukuran	50
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.1.4 Jenis Data.....	52
3.1.5 Metode Analisis Data.....	53
3.1.6 Pengolah Data	54

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Telkomsel

4.1.1 Profil	58
4.1.2 Telkomsel Paling Indonesia.....	59
4.1.3 GraPARI.....	60
4.1.4 Gerai HALO.....	62
4.1.5 Plasa.....	62
4.1.6 Struktur Organisasi.....	63
4.1.7 Analisis.....	64

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA.....	73
---------------------	----

ABSTRAK

Skripsi ini membahas hubungan jumlah komplain dengan jumlah pelanggan Telkomsel ke titik layanan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Telkomsel. Data merupakan data sekunder yang didapatkan dari PT Telekomunikasi Selular dari titik layanan walk in Telkomsel yaitu GraPARI yang tersebar di 11 Region: Sumbagut (Sumatra bagian utara), Sumbagteng (Sumatra bagian tengah), Sumbagsel (Sumatra bagian selatan), Jabotabek inner (dalam kota Jakarta Bogor Tangerang Bekasi), Jabotabek outer (wilayah luar Jabotabek yaitu Cilegon, Serang, dst.), Jabar (Jawa Barat), Jateng (Jawa Tengah), Jatim (Jawa Timur), Bali Nusra (Bali dan Nusa Tenggara), Kalimantan (seluruh wilayah Kalimantan), Sumalirja (Sulawesi, Maluku dan Irian Jaya).

Alat analisis yang digunakan ialah Korelasi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jumlah pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: komplain, jumlah pelanggan, kepuasan pelanggan.