



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN Dan KEPERCAYAAN
(TELKOM SPEEDY)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

DESI RESTIANY

44310110090

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2012**



**Bidang Studi Advertising and Marketing
Communication
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN dan KEPERCAYAAN
(TELKOM SPEEDY)

Nama : Desi Restiany

NIM : 44310110090

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, November 2012

Pembimbing Skripsi

(Suryaning Hayati, SE.MM)



**Bidang Studi Advertising and Marketing Communication
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN dan KEPERCAYAAN
(TELKOM SPEEDY)

Nama : Desi Restiany

NIM : 44310110090

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, November 2012

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing Skripsi

(Suryaning Hayati, SE.MM)

Mengetahui,

Dekan

Ketua Bidang Studi

Fakultas Ilmu Komunikasi

Advertising and Marketing

Communication

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)



**Bidang Studi Advertising and Marketing Communication
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN dan KEPERCAYAAN
(TELKOM SPEEDY)

Nama : Desi Restiany

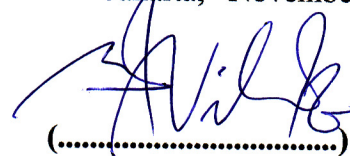
NIM : 44310110090

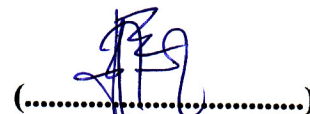
Fakultas : Ilmu Komunikasi

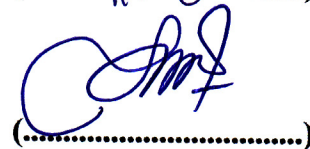
Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, November 2012

1. **Ketua Sidang**
(SM Niken, S.Sos.M.Si)
2. **Penguji Ahli**
(Endri Listiani S.IP, M.Si)
3. **Pembimbing**
(Suryaning Hayati, SE.MM)


(.....)


(.....)


(.....)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat atas rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan (TELKOM *SPEEDY*)”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 Fakultas Ilmu Komunikasi. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih sebesar - besarnya kepada :

1. Ibu Suryaning Hayati, SE.MM selaku Dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Pimpinan dan Para dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmunya dan telah membantu memberikan arahan dan masukan yang sangat berguna
3. Ibu Shinta Andayani selaku Human Resources Representative Pelayanan Telekomunikasi PT. Telkom Indonesia, TBK yang telah memberikan izinnya dalam penelitian ini.
4. Bapak Eman Surachman dan Ibu Anna Rohmana sebagai orang tua yang tidak henti- hentinya memberikan dukungan moril maupun materiil kepada

penulis. Sehingga menjadi motivasi utama penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini.

5. Saudara & Teman – teman saya Afriany Zakiyah, Wisnu Wardana, Dhini Rachmiati yang selalu membantu dalam bentuk dukungan moril & teknis selama penelitian ini dilakukan.
6. Teman Seperjuangan saya Ayodya yang saling membantu dan saling mengingatkan selama proses penulisan skripsi dan teman diskusi yang akhirnya memperlancar proses penulisan skripsi ini
7. Sahabat penulis yang selalu membantu penulis padasetiap kesempatan.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis sadar bahwa masih ada kekurangan, maka dari hal tersebut dengan segala kerendahan hati penulis memohon masukan serta saran yang dapat membangun dan mambuat skripsi ini lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, September 2012

Penulis

Jakarta, September 2012

DAFTAR ISI

Halaman	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
ABSTRAK	xii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1. Signifikansi Akademis	7
2. Signifikansi Praktis	8
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Ilmu Komunikasi	9
2.2 IMC	15
2.2.1 Definisi IMC.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan	21
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	21
2.3.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	22

2.4 Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	26
2.4.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan	28
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan	30
2.5 <i>Trust</i> (Kepercayaan)	32
2.5.1 Cara Membangun Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	33
2.5.2 Dimensi <i>Trust</i>	34
2.6 Kerangka Pemikiran	36
2.7 Perumusan Hipotesis	37
III. METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tipe Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Populasi ,Sampel, dan Tehnik Penarikan Sample	39
3.3.1 Populasi	39
3.3.2 Sampel	40
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	41
3.4 Definisi Konsep & Operasionalisasi Konsep	42
3.4.1 Definisi Konsep	42
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
IV. PEMBAHASAN UMUM.....	54
4.1 Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.1 Sejarah Perusahaan TELKOM	54
4.1.2 Visi dan Misi PT TELKOM.....	56
4.1.3 Profil Telkom <i>Speedy</i>	57

4.1.4 Visi dan Misi TELKOM <i>SPEEDY</i>	58
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Identitas Responden	59
4.2.2 Kualitas Pelayanan	61
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	69
4.2.4 Kepercayaan Pelanggan	73
4.3 Uji Hipotesis	80
4.3.1 Nilai Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan bersama-sama terhadap Kepercayaan	80
4.3.2 Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	81
4.3.3 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Kepercayaan	83
4.4 Pembahasan	84
V. KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Konseptual Kepuasan Pelanggan	27
Gambar 2.1Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep	42
Tabel 3.2 Interval Koefisien Korelasi	48
Tabel 3.3 Validitas	49
Tabel 3.4 Realibilitas	50
Tabel 4.1 Usia	58
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3 Pendidikan.....	59
Tabel 4.4 Pendapatan	60
Tabel 4.5 Ruang kantor Telkom <i>Speedy</i> bersih dan rapih.....	60
Tabel 4.6 Tehnologi yang digunakan Telkom <i>Speedy</i> Canggih	61
Tabel 4.7 Telkom <i>Speedy</i> selalu menepati janjinya	61
Tabel 4.8 Telkom <i>Speedy</i> selalu jujur dalam pelayanan	62
Tabel 4.9 Telkom <i>Speedy</i> selalu berusaha tidak melakukan kesalahan	62
Tabel 4.10 Telkom <i>Speedy</i> selalu siap membantu pelanggan.....	63
Tabel 4.11 Telkom <i>Speedy</i> selalu cepat dalam pelayanannya	63
Tabel 4.12 Komunikasi lancer antara petugas Telkom <i>Speedy</i> dengan pelanggan.....	64
Tabel 4.13 Petugas Telkom <i>Speedy</i> memberikan pelayanan yang sopan terhadap pelanggan	64
Tabel 4.14 Petugas Telkom <i>Speedy</i> terampil dalam melaksanakan tugas	65
Tabel 4.15 Pengetahuan Petugas memadai dalam informasi Telkom <i>Speedy</i>	65
Tabel 4.16 Petugas Telkom <i>Speedy</i> perhatian terhadap pelanggan	66
Tabel 4.17 Petugas Telkom <i>Speedy</i> selalu memberikan tanggung jawab keamanan dan kenyamanan	66
Tabel 4.18 Petugas Telkom <i>Speedy</i> selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.....	67
Tabel 4.19 Jaringan Telkom <i>Speedy</i> tidak ada hambatan/konsisten	68

Tabel 4.20 Memiliki kemudahan dalam mengakses internet Telkom <i>Speedy</i>	68
Tabel 4.21 Petugas Telkom <i>Speedy</i> menanggapi permintaan maupun keluhan	69
Tabel 4.22 Petugas Telkom <i>Speedy</i> memberikan jaminan jika produk bermasalah	69
Tabel 4.23 Telkom <i>Speedy</i> adalah produk terpercaya dan banyak digunakan.....	70
Tabel 4.24 Petugas Telkom <i>Speedy</i> melayani sepenuh hati.....	70
Tabel 4.25 Harga Telkom <i>Speedy</i> sesuai dengan kualitas produknya	71
Tabel 4.26 Bebas dari biaya pemasangan	71
Tabel 4.27 Telkom <i>Speedy</i> mampu menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh pelanggan	72
Tabel 4.28 Telkom <i>Speedy</i> mampu melayani customer dengan baik	73
Tabel 4.29 Telkom <i>Speedy</i> memiliki perhatian terhadap kepuasan pelanggan	73
Tabel 4.30 Tidak hanya mementingkan kepentingan bisnis, tetapi peduli pada kebutuhan <i>customer</i>	74
Tabel 4.31 Layanan dan kualitas Telkom <i>Speedy</i> dapat dipercaya.....	74
Tabel 4.32 Telkom <i>Speedy</i> mampu menanggapi keluhan serta tanggap dalam menjawab semua pertanyaan pelanggan	75
Tabel 4.33 Menggunakan Telkom <i>Speedy</i> karena kualitas nya bagus.....	75
Tabel 4.34 Telkom <i>Speedy</i> memiliki perhatian terhadap kepuasan pelanggan	76
Tabel 4.35 akan terus mempercayakan Telkom <i>Speedy</i> dalam penggunaan internet	76
Tabel 4.36 Selalu nyaman dalam penggunaan Telkom <i>Speedy</i> tanpa ada hambatan / gangguan jaringan	77
Tabel 4.37 Bersedia memberikan data / pendapat saya tentang kepuasan dalam menggunakan <i>speedy</i>	77
Tabel 4.38 Telkom <i>Speedy</i> selalu berusaha untuk tidak melakukan kesalahan.....	78
Tabel 4.39 Interval Koefisien Korelasi	81
Tabel 4.39 Interval Koefisien Korelasi	84