

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL – GRAPARI BSD**

**SKRIPSI**

**Program Studi Manajemen**

**Nama : IKA DIANA KRISTI**

**NIM : 43105120053**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2009**

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL – GRAPARI BSD**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen**

**Nama : IKA DIANA KRISTI**

**NIM : 43105120053**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2009**

## LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

### SKRIPSI

Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
Telkomsel GraPARI BSD

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama : Ika Diana Kristi**

**NIM : 43105120053**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 10 Juli 2009.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji,



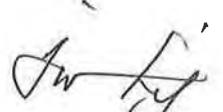
  
(Bpk. Tafiprios, SE., MM.)

Anggota Penguji I,



(Bpk. Ir. Sahibul Munir SE., M.Si.)

Anggota Penguji II,



(Bpk. Tri Wahyono SE., MM.)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ika Diana Kristi  
NIM : 43105120053  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Telkomsel - GraPARI BSD  
Tanggal Ujian Skripsi : 10 Juli 2009

Disahkan oleh:  
Pembimbing



(Tafiprios, SE., MM)

Tanggal: 23/7/09

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal: 23/7/09

Ketua Program Studi



(Arief Bowo Prayoga, SE., MM)

Tanggal: 23/7/2009

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ika Diana Kristi

NIM : 43105120053

Program Studi : Manajemen

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, 21 Juli 2009



( **Ika Diana Kristi** )

NIM: 43105120053

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Puji syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan karena hambatan, kesulitan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis dalam melakukan penelitian, pengumpulan dan pengolahan data yang tersedia, namun penulis yakin ini adalah hasil yang terbaik.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Bapak, Ibu dan Uid atas doa, motivasi, kasih sayang dan kesabarannya sehingga skripsi ini akhirnya selesai.
2. Bapak Tafiprios, SE, MM, selaku dosen dan pembimbing skripsi yang sejak awal masa kuliah selalu setia dengan dukungannya.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana.

5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
6. Pakde dan Bude Sigit, mbak Dilla, Mbak Novi untuk kasih sayang, semangat dan dukungannya.
7. Teman – teman kelas karyawan angkatan 8 termasuk Fauzan (*thanks for always available in guiding me with SPSS*), Aji, Meru (yang *ga* pernah *bosen* kasih semangat) dan Ade (ayo bu, semangat, kamu bisa!).
8. Teman – teman Siemens yang selalu hadir dengan pertanyaan yang sama (Kapan skripsinya selesai?). *Well*, Widya, Berta, Elvina and Rian, *this is it*.
9. Nanda, Nancy, mas Tommy, Nita untuk selalu ada dengan dukungan masing – masing. *I love you all!*
10. Teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan proyek akhir ini.

Akhir kata, penulis juga menyadari bahwa proyek akhir ini mempunyai banyak kekurangan, oleh karena itu penulis meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam penulisan. Semoga proyek akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembacanya.

Tangerang, Juli 2009

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Masalah .....	4
BAB II. LANDASAN TEORI .....	6
A. Konsep Pemasaran .....	6
B. Pelayanan Jasa .....	10
C. Kualitas Pelayanan .....	13
D. Kepuasan Pelanggan .....	22
E. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	27
A. Gambaran Umum .....	27
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	27
2. Struktur Organisasi GraPARI .....	29
a. Organisasi GraPARI .....	29

b. Tugas dan Tanggung Jawab Manajemen .....	31
B. Metode Penelitian .....	32
C. Hipotesis .....	33
D. Sampel Penelitian .....	34
E. Variabel dan Pengukurannya .....	34
F. Definisi Operasional Variabel .....	35
G. Metode Pengumpulan Data .....	36
H. Metode Analisis Data .....	37
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Analisis Profil Responden .....	38
B. Analisis Kualitas Pelayanan .....	42
C. Analisis Kepuasan Pelanggan .....	46
D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Operasional Variabel .....	35
4.1 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Usia .....	39
4.3 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pendidikan .....	39
4.4 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.5 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....	41
4.6 Klasifikasi Nasabah Berdasarkan Sumber Informasi .....	41
4.7 Penilaian Pelanggan Tentang GraPARI Memberikan Kemudahan Dalam Bertransaksi Untuk Setiap Permintaan Pelanggan .....	43
4.8 Penilaian Pelanggan Tentang Karyawan Yang Selalu Bersedia Dan Sigap Dalam Merespon Permintaan Pelanggan .....	44
4.9 Penilaian Pelanggan Tentang Karyawan Yang Bersikap Sopan Dan Membuat Pelanggan Merasa Aman Sewaktu Melakukan Transaksi Sehingga Menumbuhkan Rasa Percaya Pelanggan .....	44
4.10 Penilaian Pelanggan Tentang Telkomsel Memahami Kebutuhan Dan Mengutamakan Kepentingan Pelanggannya .....	45
4.11 Penilaian Pelanggan Tentang GraPARI Didukung Peralatan, Fasilitas, System Modern Dan Berdaya Tarik Visual .....	46
4.12 Penilaian Pelanggan Tentang Produk Dan Fitur Yang Ditawarkan Telkomsel Sangat Variatif Dan Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan....	47

4.13	Penilaian Pelanggan Tentang Pelayanan Terhadap Permintaan Pelanggan Diselesaikan Secara Efektif .....	47
4.14	Penilaian Pelanggan Tentang Suasana Menyenangkan, Kebersihan Dan Kerapian Di Dalam GraPARI Terjaga Dengan Baik .....	48
4.15	Penilaian Pelanggan Tentang Privasi Dan Kerahasiaan Data Diri Pelanggan Tersimpan Dengan Baik .....	49
4.16	Penilaian Pelanggan Tentang Setiap Masalah, Keluhan Dan Ketidakpuasan Pelanggan Diselesaikan Dengan Baik, Cepat Dan Memuaskan Sehingga Menimbulkan Loyalitas Pelanggan .....	49
4.17	Variables Entered/Removed .....	50
4.18	Model Summary .....	51
4.19	Coefficients .....	51



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi GraPARI Telkomsel BSD .....	29



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Contoh Kuisisioner Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Di GraPARI BSD.
2. Data Kuisisioner Pelanggan Telkomsel di GraPARI BSD Berdasarkan Demografi
3. Data Kuisisioner Pelanggan Telkomsel di GraPARI BSD Berdasarkan Kualitas Pelayanan
4. Data Kuisisioner Pelanggan Telkomsel di GraPARI BSD Berdasarkan Kepuasan Pelanggan
5. Hasil output SPSS Versi 16.0
6. Daftar Riwayat Hidup

