

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA XL DI XL CENTER
MENARA RAJAWALI MEGA KUNINGAN JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : WULAN WINDIANI
N.I.M : 4310412-171



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA XL DI XL CENTER
MENARA RAJAWALI MEGA KUNINGAN JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

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

**Nama : WULAN WINDIANI
N.I.M : 4310412-171**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah...

Puji syukur kepada Allah S.W.T, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir pembuatan skripsi ini, karena dengan segala rahmat dan hidayah-NYA-lah maka proses panjang dari penulisan skripsi ini dapat terlewati dengan baik.

Banyak hal yang telah mewarnai proses penyusunan skripsi ini, baik itu menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi penulis. Namun tidak ada sesuatu yang didapat dengan mudah tanpa jerih payah dan pengorbanan untuk mencapai sesuatu yang optimal. Dan inilah saat yang ditunggu-tunggu oleh penulis, yakni selesainya skripsi ini.

Adapun skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran pada Universitas Mercubuana dengan judul skripsi “ Hubungan Kualitas Pelayanan Customer Service Dengan Kepuasan PElanggan Pengguna XL di Menara Rajawali Mega Kuningan Jakarta Pusat”

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan ini, baik itu moril maupun materiil. Maka apabila di dalamnya terdapat kesalahan-kesalahan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Baik itu dalam penulisan nama, nama tempat, dll. Karena penulis sadar betul penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dengan keterbatasan waktu, pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, kritis dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna dan memberikan manfaat kepada para pembaca dan memberikan kontribusi yang positif bagi kajian ilmu Manajemen Pemasaran.

Jakarta, September 2008

Penulis

Wulan Windiani



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wulan Windiani
NIM : 4310412-171
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA XL DI XL CENTER
MENARA RAJAWALI MEGA KUNINGAN
JAKARTA PUSAT
Tanggal Ujian Skripsi : 3 September 2008

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal :

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA XL DI XL CENTER MENARA
RAJAWALI MEGA KUNINGAN JAKARTA PUSAT**

Nama : WULAN WINDIANI

NIM : 4310412-171

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji Pada Tanggal 3 September 2008

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

(Tafiprios, SE, MM)

Anggota Penguji I

(Priyono, SE, ME)

Anggota Penguji II

(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 4 |
| C. Pembatasan Masalah | 5 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian Pemasaran dan Komunikasi | 8 |
| B. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 16 |
| C. Pengertian Customer Service | 23 |
| D. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 25 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Gambaran Umum | 29 |
| B. Lokasi Penelitian | 29 |
| C. Waktu Penelitian | 29 |
| D. Metode Variabel | 30 |
| E. Metode Penelitian | 31 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 32 |
| G. Metode Analisis Data | 33 |

| | | |
|---------------|--|----|
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Deskripsi Objek Penelitian | 39 |
| | 1. Profil | 39 |
| | 2. Infrastruktur | 41 |
| | 3. Sumber Daya Manusia | 43 |
| | 4. Layanan | 44 |
| | 5. Manajemen | 46 |
| | B. Deskripsi Hasil Penelitian | 47 |
| | 1. Identitas Responden | 47 |
| | 2. Indikator Kualitas Pelayanan | 49 |
| | a. Perkenalan | 49 |
| | b. Penjajakan Afektif | 51 |
| | c. Indikator Pertukaran Afektif | 51 |
| | d. Indiaktor Stabil | 54 |
| | 3. Indikator Kepuasan | 56 |
| | a. Keberadaan Pendukung | 56 |
| | b. Ketanggapan Pendukung | 57 |
| | c. Ketepatan Waktu | 58 |
| | d. Penyelesaian | 59 |
| | e. Profesionalisme | 60 |
| | C. Pengujian Hipotesis | 61 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| | A. Kesimpulan | 64 |
| | B. Saran | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP