

**ANALISIS PELAYANAN JASA PT. TELKOMSEL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TELEPON SELULAR
DI JAKARTA**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

Nama : Rafika Yulianti
Nim : 4310411-071



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

**ANALISIS PELAYANAN JASA PT. TELKOMSEL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TELEPON SELULAR
DI JAKARTA**

SKRIPSI

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

Nama : Rafika Yulianti
Nim : 4310411-071



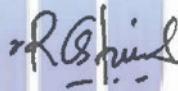
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rafika Yulianti
NIM : 4310411-071
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Jasa PT. Telkomsel Terhadap
Kepuasan Kepuasan Pelanggan Telepon Seluler di Jakarta
Tanggal Ujian Skripsi : 20 April 2006

Disahkan Oleh:

Pembimbing



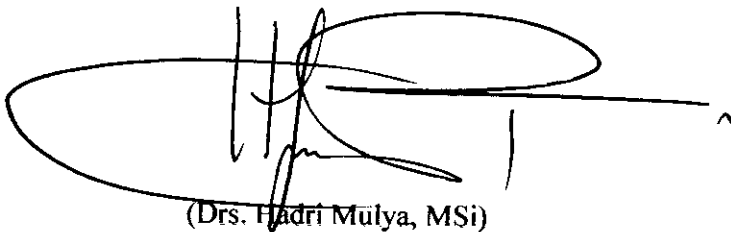
(Rina Astini, SE., MM)

Tanggal: April 2006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen



(Drs. Hadri Mulya, MSi)

Tanggal: April 2006



(Tafiprios, SE., MM)

Tanggal: April 2006

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah Penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan petunjuk Nya lah Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat Gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Rina Astini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar membimbing Penulis.
2. Bapak Priyono, SE.,ME selaku Koordinator PKSM yang telah menampung keluh kesah kami.
3. Bapak Tafiprios, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan petunjuknya.
4. Bapak Drs. Hadri Mulya,MSi selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh staff pengajar dan karyawan Universitas Mercu Buana.
6. Keluarga tercinta yang selalu setia dengan doa dan dukungannya.
7. Teman-teman belahan jiwa yang terus mendukung Penulis.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi Penulis dan mereka yang membacanya.

Jakarta, April 2006

Penulis

Rafika Yulianti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	6
B. Jasa	8
C. Kualitas	12
D. Kepuasan Pelanggan	14
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum	23
B. Metode Penelitian	33
C. Sampel Penelitian	33
D. Variabel dan Pengukurannya	33
E. Definisi Variabel Operasional	34
F. Metode Pengumpulan Data	35
G. Metode Analisis Data	36
BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Tingkat kepentingan pelayanan jasa PT. Telkomsel dalam memenuhi kepuasan pelanggan	41
B. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa PT. Telkomsel	50

C. Kesesuaian antara pelayanan PT. Telkomsel dengan tingkat kepuasan pelanggan jasa telepon selular PT. Telkomsel di Jakarta	57
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan pelanggan telepon bergerak selular.....	2
Tabel 2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas.....	20
Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel penelitian.....	34
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Kartu SIM.....	44
Tabel 4.2 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Melakukan Pembayaran dan Pembelian Voucher Isi Ulang..	44
Tabel 4.3 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Melakukan Pengaduan (Pelayanan 24 Jam).....	45
Tabel 4.4 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kecepatan Antrian Pada Kantor Pelayanan.....	45
Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kecepatan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah Pelanggan.....	46
Tabel 4.6 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Dalam Memberikan Fleksibilitas Pelayanan Yang Diluar Prosedur.....	46
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Perhatian Dan Keramahan Petugas Dalam Melayani Pelanggan.....	47
Tabel 4.8 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Petugas Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Dan Dimengerti.....	47
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penguasaan Pengetahuan Produk Dan Prosedur Oleh Petugas.....	47
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penampilan Dan Kerapihan Petugas Customer Service.....	48
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kualitas Brosur Dan Materi Promosi.....	48
Tabel 4.12 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan Dan	

	Kenyamanan Ruang Pelayanan.....	49
Tabel 4.13	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Menyelesaikan Masalah.....	49
Tabel 4.14	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Konsistensi Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah.....	49
Tabel 4.15	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Petugas Memberi Penjelasan Secara Jujur.....	50
Tabel 4.16	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Kartu SIM.....	51
Tabel 4.17	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Melakukan Pembayaran dan Pembelian Voucher Isi Ulang..	51
Tabel 4.18	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Melakukan Pengaduan (Pelayanan 24 Jam).....	51
Tabel 4.19	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Antrian Pada Kantor Pelayanan.....	52
Tabel 4.20	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Petugas dalam Menyelesaikan Masalah Pelanggan.....	52
Tabel 4.21	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kesiediaan Petugas Dalam Memberikan Fleksibilitas Pelayanan Yang Diluar Prosedur.....	53
Tabel 4.22	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Perhatian Dan Keramahan Petugas Dalam Melayani Pelanggan.....	53
Tabel 4.23	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Petugas Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Dan Dimengerti.....	53
Tabel 4.24	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Penguasaan Pengetahuan Produk Dan Prosedur Oleh Petugas.....	54
Tabel 4.25	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Penampilan Dan Kerapihan Petugas Customer Service.....	54
Tabel 4.26	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Brosur Dan Materi Promosi.....	55

Tabel 4.27	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kebersihan Dan Kenyamanan Ruang Pelayanan.....	55
Tabel 4.28	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Menyelesaikan Masalah.....	56
Tabel 4.29	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Konsistensi Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah.....	56
Tabel 4.30	Penilaian Kepuasan Responden Terhadap Petugas Memberi Penjelasan Secara Jujur.....	56
Tabel 4.31	Perhitungan rata-rata dari penilaian kinerja dan penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan jasa telepon PT. Telkomsel....	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar	4.1	Diagram Kartesius: Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pelanggan jasa telepon PT. Telkomsel.....	60
--------	-----	--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Quesioner

Lampiran B Struktur Organisasi PT. Telkomsel

Lain-lain

