

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
PT. SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA (BIZNET)
CABANG JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

Nama : Supi Alfiyah
N I M : 43107120 - 087



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
PT. SUPRA PRIMATAMA NUSANTARA (BIZNET)
CABANG JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Supi Alfiah
N I M : 43107120 - 087



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : Supi Alfiyah
N I M : 43107120 – 087
Program Studi : Ilmu Ekonomi Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip 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.

Jakarta, 30 April 2011

Supi Alfiyah
NIM : 43107120-087

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Supi Alfiyah

NIM : 43107120-087

Program Studi : Ilmu Ekonomi Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) Cabang Jakarta Pusat

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

(Priyono, SE., ME)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen- S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si)

(H.Arief Bowo Prayoga K.,SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) Cabang Jakarta Pusat

Disiapkan dan Disusun oleh :

Supi Alfiyah
43107120-087

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

Priyono, SE, ME

Anggota Dewan Penguji I

Drs. Wawan Purwanto, SE, MM

Anggota Dewan Penguji II

Tafiprios, SE, MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan kasih sayang dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) Cabang Jakarta Pusat”.

Adapun penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) Cabang Jakarta Pusat.

Dalam menyusun skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, oleh karena itu dengan lapang dada dan tangan terbuka penulis menerima setiap kritikan dan saran untuk perbaikan skripsi ini.

Jakarta, 30 April 2011
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirrobil' alamiin, penulis panjatkan puji syukur disampaikan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan cobaan. Apapun itu penulis percaya semua adalah hal yang terbaik sebagai takdir dan jalan hidup. Semoga dengan selesainya skripsi ini, Allah SWT, meridhoi langkah dan jalan untuk mendapatkan cita-cita dan harapan untuk hidup yang bermakna. Amin yaa Rabbal'alamin. Dan tidak lupa shalawat dan salam pada nabi Muhammad SAW yang telah membukakan cakrawala pengetahuan dan teladannya.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya yakin bahwa semua tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Suami (Aryo Husni Novianto) dan anak ku (Ashakyna Sabine) tercinta yang telah memberikan semangat dan support yang sangat besar dalam hidupku dan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku yaitu Ibu dan Abah, terimakasih telah memberikan yang terbaik dari segalanya dan selalu mendoakanku sehingga aku dapat menjadi seperti sekarang ini.
3. Ibu mertua, kakak-kakaku dan adik-adikku yang telah banyak membantu dan mendukung serta memberikan doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing yaitu Bapak. Priyono., SE, ME yang sangat sabar dan sangat perhatian sekali kepada penulis dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Enny Ariyanto., SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., SE, MM selaku ketua program studi manajemen S1
7. Seluruh dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah membimbing dan mengajar untuk memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis selama penulis belajar.
8. Ibu Rini Eka Puspawati selaku Branch Manager PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) Cabang Jakarta Pusat, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan kantor Biznet Cabang Jakarta Pusat.
9. Sahabat – sahabat terbaikku di kampus, Fakultas Ekonomi kelas karyawan angkatan 12 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih kalian selalu kompak dan karena kalian penulispun punya semangat untuk hadir di kelas sampai dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh karyawan PT. Supra Primatama Nusantara (Biznet) cabang Jakarta Pusat, terimakasih atas dukungan dan kebaikannya dalam berbagi informasi dan data – data yang penulis perlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

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
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 Pengertian Pasar	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	6

	2.2 Pemasaran	6
	2.3 Pengertian Bauran Pemasaran	7
	2.4 Jasa	9
	2.5 Pengertian Teknologi dan Internet	13
	2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
	2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
	2.8 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan pelanggan	20
	2.9 Paradigma Penelitian / Kerangka Teori	22
BAB III	METODE PENELITIAN	25
	3.1 Profile Perusahaan	25
	3.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
	3.3 Jumlah Karyawan dan Struktur Organisasi	27
	3.4 Produk	27
	3.5 Desain Penelitian	31
	3.6 Hipotesis	34
	3.7 Definisi Operasional	35
	a). Metode Pengumpulan Data	37
	b). Metode Analisa Data	37
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
	4.1 Deskripsi data hasil penelitian	40
	4.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X)	42
	4.1.2 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
	4.2 Pengujian Persyaratan Analisis	49
	4.3 Pengujian Hipotesis Penelitian	50
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	56

5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
LAMPIRAN	58
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Paket MetroNet Unlimited	29
TABEL 2	Operasional Variabel	35
TABEL 3	Variabel Kualitas Pelayanan (X)	42
TABEL 4	Kecenderungan Memusat Variabel Kualitas Pelayanan (X)	43
TABEL 5	Distribusi Varibel Kualitas Pelayanan (X)	44
TABEL 6	Kualitas Pelayanan	45
TABEL 7	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
TABEL 8	Kecenderungan Memusat Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	46
TABEL 9	Distribusi Varibel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
TABEL 10	Kepuasan Pelanggan	48
TABEL 11	Uji Signifikansi Normalitas Data	49
TABEL 12	Dependent Variabel Kepuasan Pelanggan	50
TABEL 13	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	51
TABEL 14	Uji keberartian koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	52

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	Pengaruh harapan terhadap kepuasan	19
GAMBAR 2	Skala Kerangka Pikir	24
GAMBAR 3	Konfigurasi Jaringan Layanan MetroNet	28
GAMBAR 4	Program Promo MetroNet	31
GAMBAR 5	Histogram dan Kurva Normal Variabel Kualitas Pelayanan (X) ...	45
GAMBAR 6	Histogram dan Kurva Normal Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)...	48

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Data Mentah Hasil Penelitian	58
LAMPIRAN 2	Data Mentah Variabel Kepuasan Pelanggan	59
LAMPIRAN 3	Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan (X)	60
LAMPIRAN 4	Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan(Y)	61
LAMPIRAN 5	Hasil perhitungan SPSS	62
LAMPIRAN 6	Hasil Perhitungan SPSS	63
LAMPIRAN 7	Hasil Perhitungan SPSS	65
LAMPIRAN 8	Questioner	67