

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PLASA TELKOM PT. TELKOM
KANDATEL SOLO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DILIHAT
DARI DIMENSI-SIMENSI KUALITAS PELAYANAN**



SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

SARI RATNA SETYANINGSIH

B. 100 030 049

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PLASA TELKOM PT. TELKOM
KANDATEL SOLO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DILIHAT DARI
DIMENSI-SIMENSI KUALITAS PELAYANAN”.

Yang telah ditulis oleh :

SARI RATNA SETYANINGSIH
B. 100 030 049

Penantatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, Januari 2007
Pembimbing Utama

Imronudin, SE. M.Si.

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. H. Syamsudin, MM.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan”.

(QS. Alam Nasyarah: 6)

“Dan sesungguhnya akhir itu lebih baik bagimu dari permulaan”.

(QS. Adh-Dhuha: 4)

“Barang siapa yang hari ini sama dengan kemarin, maka dia dalam kerugian”.

(Al-Hadits)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ﷻ Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan segalanya.
- ﷻ Dewi dan Catur adikku yang aku sayangi
- ﷻ Teman-teman yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan persahabatan
- ﷻ Siapa saja yang menyayangiku
- ﷻ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan selesainya skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus ikhlas penulis haturkan kepada:

1. Bapak Drs.H. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE. M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Faresti N.D, SE. selaku Pembimbing Akademik, terima kasih bimbingannya.
5. Bapak Edi Purwo S, SE. M.Si.
6. Seluruh staf pengajar Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi, terima kasih atas pelayanannya.

8. Bapak Supriyadi selaku Asman Asset PT. Telkom Kandatel Solo serta staf yang telah memberikan ijin dan banyak memberikan informasi yang penulis perlukan.
9. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan segalanya.
10. Adikku Catur dan Dwi yang telah memberikan semangat dalam hidupku.
11. Keluargaku di Solo dan Wonogiri, terima kasih dukungan dan do'anya.
12. Special Friend : Jay, Ruli, ratna, Khoiri, I'll always miss u my friend!
13. Vita, Vino, Angga, Ika, Retno, Inoel,Novi. Teman-teman manaj.'03 kelas A,K,L makasih dukungan dan persahabatannya.
14. Teman-teman LPM Balans, Semangaat!!!!teruslah berjuaang dengan tulisan-tulisan kalian.
15. Mas Nono dan Mba' Yuli makasih bantuannya.
16. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis mengahrapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga Allah SWT selalu meridhoi kita. Amin.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Surakarta, Januari 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Jasa	6
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Hipotesis	19

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	20
	3.1 Kerangka Penelitian	20
	3.2 Metode Penelitian	21
	3.2.1 Subjek Penelitian	21
	3.2.2 Sumber Data	21
	3.2.3 Metode Pengumpulan Data	22
	3.2.4 Populasi dan Sampel	22
	3.2.5 Definisi Operasional	24
	3.2.6 Metode Analisis Data	26
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	33
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan	33
	4.2 Hasil Analisis	63
	4.2.1 Deskripsi Data Responden	63
	4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Angket	65
	4.2.3 Analisis Data	73
	4.3 Pembahasan	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
	5.1 Kesimpulan	83
	5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kandatel	40
Gambar IV.2 Struktur Organisasi Pengelola Plasa Telkom	58
Gambar IV.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	63
Gambar IV.4 Distribusi Frekuensi Umur Responden	64
Gambar IV.5 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Deskripsi Frekuensi Jenis Kelamin Responden 63
Tabel 4.2	Deskripsi Frekuensi Umur Responden 64
Tabel 4.3	Deskripsi Frekuensi Pekerjaan Responden 65
Tabel 4.4	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket <i>Reliability</i> 67
Tabel 4.5	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket <i>Responsiveness</i> 67
Tabel 4.6	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket <i>Assurance</i> 68
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket <i>Emphaty</i> 69
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket <i>Tangibles</i> 69
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Pelanggan 70
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Angket 72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan
- Lampiran 2. Kuesioner
- Lampiran 3. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 4. Deskripsi Data Dimensi Keandalan (*Reliability*)
- Lampiran 5. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Reliability*
- Lampiran 6. Deskripsi Data Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
- Lampiran 7. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Responsiveness*
- Lampiran 8. Deskripsi Data Dimensi Keyakinan (*Assurance*)
- Lampiran 9. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Assurance*
- Lampiran 10. Deskripsi Data Dimensi Perhatian (*Emphaty*)
- Lampiran 11. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Emphaty*
- Lampiran 12. Deskripsi Data Dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*)
- Lampiran 13. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Dimensi *Tangibles*
- Lampiran 14. Deskripsi Data Tingkat Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 15. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 16. Skor Data Induk Penelitian
- Lampiran 17. Perhitungan Uji Analisis Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Sari Ratna Setyaningsih. B. 100 030 049. “**Analisis Pengaruh Pelayanan Plasa Telkom PT. Telkom Kandatel Solo terhadap Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan**” Fakultas Ekonomi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui penilaian kualitas jasa pelayanan perusahaan menggunakan lima dimensi kualitas jasa diantaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Plasa PT. Telkom, Tbk Solo dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada setiap pelanggan Plasa Telkom serta melakukan wawancara langsung kepada pihak manajemen Plasa Telkom. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih secara *random sampling* dan teknik analisis data yang digunakan berupa analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi berganda diperoleh persamaan $Y = 4,342 + 0,430 X_1 + 0,440 X_2 + 0,551 X_3 + 0,367 X_4 + 0,395 X_5$. Koefisien regresi tersebut menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (X_3) sebesar 0,551 memiliki pengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan Plasa Telkom. Perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,499 menunjukkan 49,9% variasi variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel penelitian. Hasil perhitungan uji t menunjukkan variabel *Reliability* (2,077), *Responsiveness* (3,960), *Assurance* (2,063), *Emphaty* (2,296) dan variabel *Tangibles* (2,606) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan karena lebih besar dari t_{tabel} (1.960). Hasil uji F sebesar 14,661 > 2,31 sehingga terbukti bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan Plasa PT. Telkom Kandatel Solo.

Kata Kunci: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*, Kepuasan Pelanggan