



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TELKOMSEL JAKARTA SELATAN**



SKRIPSI

VEMMI SAPTIARI

0910111041

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Vemmi Saptiari

NPM : 0910111041

Tanggal : 13 Agustus 2013

Tanda Tangan : Vemmi Saptiari



ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TELKOMSEL JAKARTA SELATAN

Oleh :

Vemmi Saptiari

ABSTRAK

kualitas layanan adalah keunggulan-keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terlebih dahulu baru harapan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan konsumen setelah mendapatkan layanan dari perusahaan Telkomsel. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkomsel Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden (pengguna Kartu Telkomsel). Hasil penelitian terhadap 87 responden fakultas ekonomi program studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan menggunakan metode analisis *Importance-Performancers Analyst* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TELKOMSEL JAKARTA SELATAN

by:
Vemmi Saptiari

ABSTRACT

quality of service are the advantages of the service provided to the consumer first and hope that can meet the desires and needs of consumers. Consumer satisfaction is a response or the response of consumers after getting service from company Telkomsel. The purpose of this study was to determine and analyze the extent to which the correspondence between the performance quality of service to customer satisfaction at Vodacom South Jakarta. This study uses primary data collected from respondents (Telkomsel Card users). The results of the 87 respondents faculty of economics courses S1 Management, University of National Development Veteran Jakarta analysis using Importance-Performancers Analyst or interest rate analysis and the concept of customer satisfaction performance is a multi-attribute models. This technique identifies the strengths and weaknesses of market supply by using two criteria: the relative importance of attributes and customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, customer satisfaction.*

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vemmi Saptiari
NPM : 0910.111.041
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Telkomsel Jakarta Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 13-08-2013

Yang Menyatakan,


METERAI TEMPEL
KEMENTERIAN KEHUKUMATAN DAN HAM
REPUBLIK INDONESIA
D45F0ABF761573274
ENAM RIBU RUPAH
6000 **DJP**

(Vemmi Saptiari)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TELKOMSEL JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi**

VEMMI SAPTIARI

0910111041

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2013**

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
TELKOMSEL JAKARTA SELATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VEMMI SAPTIARI

0910111041

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: 04 September 2013

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Pembimbing

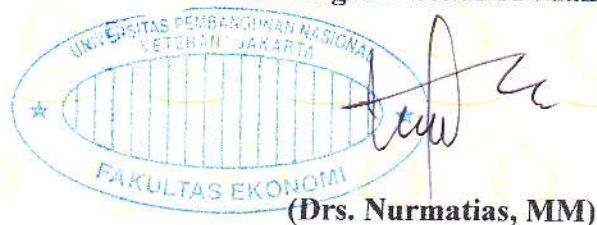
(Tati Handayani, SE, MM)

Jakarta, 25 September2013

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi S1 Manajemen



(Drs. Nurmatias, MM)



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450. Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom.upnvj.ac.id

BERITA ACARA KOMPREHENSIF (SKRIPSI) SEMESTER GENAP T.A 2012/2013

Hari ini Rabu, tanggal 04 September 2013, telah dilaksanakan Ujian Komprehensif (Skripsi) bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **Vemmi Saptiari**

No. Pokok : 0910.111. 041

Program : **S-1 MANAJEMEN (REGULER)**

Dengan Judul Skripsi Sebagai Berikut :

" ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PACK
TELKOMSEL JAKARTA SELATAN "

Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	
2.	Suharyati, SE, MM	Anggota I	
3.	Tati Handayani, SE, MM	Anggota II **)	

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 September 2013

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprog S-1 Manajemen



Drs. Nurmatias, MM

Persembahan

Keluargaku Teristimewa

Bapak dan Ibu yang istimewa terima kasih, karena sejak aku lahir di dunia tak pernah lelah dan letih memberikan yang terbaik kepada anakmu walau dalam keadaan sesulit apapun dan dengan cara bagaimanapun. Aku yakin, aku tidak akan pernah bisa dan sanggup untuk membalas semua yang telah ibu dan bapak berikan kepadaku, meskipun semua tau kalian tak pernah meminta sedikitpun balas jasa dari anakmu ini.

Ibu Senyumanmu perteguh mimpi-mimpiku, Bapak suaramu pertegas perjuanganku, anakmu bertarung menaklukkan waktu mengejar cita-citaku, dan candaan kakak dan adik-adikku menghempas segala lelahku untuk menerjang badai-badai yang melintas untuk mengoyak perahuku. Ya aku tau semua itu kalian lakukan agar aku berbuat yang terbaik dan semoga bahagia menantiku diujung waktu.

PRAKATA

Dengan mengucap Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas kemurahan-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TELKOMSEL JAKARTA SELATAN”**.

Tujuan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulisan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga selesainya penyusunan skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Koesnardi Kardi M.Sc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dr. Erna Hernawati, SE, AK, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Drs. Nurmatias, MM selaku Kaprog S-1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Tati Handayani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan dalam meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan banyak saran kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
5. Diana Triwardhani, SE, MM dan Suharyati, SE, MM selaku Dosen Penguji yang telah berkenan dalam meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikam banyak masukan selama penulisan skripsi ini.

6. Untuk segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, karyawan dan petugas perpustakaan. Terima kasih, semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
7. Ibu dan Bapak yang memberikan dukungan baik moril maupun materiil dan doa. Semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan kebahagiaan serta kemuliaan kepada mereka dan semoga penulis dapat membahagiakan keduanya, Amin Ya Robbal Alamin.
8. Kakak dan adik-adiku yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Semua teman-teman seperjuangan di UPN “Veteran” Jakarta: Anggriyani, Tiwic, Kania, Tiyas, Dian, Panni, Raras, Nurlatifah, Novi, chika, ecy, winda, nida, fitri, ari setiawan, aris saputra, denny Irawan, dll, terima kasih atas waktu, saran dan doanya.
10. Buat sahabat saya Seperiyanti Lestari, Eka Fauziah, dan Abdurahman Afif yang selalu memberikan motivasi dan semangat. Terima Kasih.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 13 Agustus 2013



Vemmi Saptiari

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 17 November 1990 dari Bapak Imir Hernandi dan Ibu Slamet Irianti penulis merupakan putri kedua dari empat bersaudara. Tahun 2009 penulis lulus dari SMA CENDERAWASIH Jakarta Selatan. Dan pada tahun yang sama masuk Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta. Penulis memilih fakultas Ekonomi program studi S1 Manajemen.

Sering mengikuti seminar yang diadakan fakultas ekonomi. Demikian daftar riwayat hidup penulis dibuat dengan sebenar-benarnya.



DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Pernyataan Orisinalitas	ii
Abstrak	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi	v
Halaman Judul	vi
Pengesahan	vii
Berita Acara Komperhensif	viii
Persembahan	ix
Prakata	x
Riwayat Hidup	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang.....	1
II.2. Perumusan Masalah.....	3
III.3. Tujuan Penelitian.....	3
III.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
II.2. Landasan Teori.....	7
II.2.1. Pemasaran.....	7
II.2.2. Pengertian Jasa.....	8
II.2.2.1 Karakteristik Jasa.....	8
II.2.3. Pengertian Kinerja.....	11
II.2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
II.2.4.1. Dimensi Kualitas.....	12
II.2.4.2. Dimensi Kualitas Layanan SERVQUAL.....	13
II.2.4.3. Mengelola Kualitas Jasa.....	14
II.2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	15
II.2.5.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
II.3. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	
III.I. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	18
III.1.1. Definisi Operasional.....	18
III.1.2. Pengukuran Variabel.....	19
III.2. Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	19
III.2.1 Populasi.....	19
III.2.2 Sampel.....	20
III.3. Metode Pengumpulan Data.....	22
III.3.1. Jenis Data.....	22

III.3.2.	Sumber Data.....	22
III.3.3.	Pengumpulan Data	23
III.4.	Metode Analisis	24
III.4.1.	<i>Importance-Performancers Analyst</i>	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
IV.1.	Deskripsi Objek Penelitian	28
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian	29
IV.3.	Analisis Data.....	34
IV.3.1.	<i>Importance-Performancers Analyst</i>	34
IV.3.2.	Diagram Cartesius	35
IV.3.3.	Pembahasan	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
V.1.	Kesimpulan	43
V.2.	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

TABEL II.1	Matrix Hasil Penelitian Terdahulu	6
TABEL III.1	Pengukuran Variabel	19
TABEL III.2	Populasi S1 Manajemen Angkatan 2009-2010	20
TABEL III.3	Perhitungan	21
TABEL III.4	Pengukuran Skala Likert	22
TABEL III.5	Indeks Koefisien Reliabilitas	23
TABEL III.6	Kisi-Kisi Instrumen	24
TABEL IV.1	Jumlah Penyebaran Kuesioner	29
TABEL IV.2	Case Processing Summary	30
TABEL IV.3	Reliability Statistics	30
TABEL IV.4	Item-Total Statistics	31
TABEL IV.5	Reliability Statistics	32
TABEL IV.6	Item-Total Statistics	33
TABEL IV.7	Hasil Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan Telkomsel	36



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II.1	Kerangka Pemikiran	17
GAMBAR III.1	Diagram Kartesius	27
GAMBAR IV.1	Diagram Kartesius Faktor-faktor Kepuasan Responden terhadap Kualitas Pelayanan Telkomsel	39



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Kuesioner
3. Tabel R
4. Proses validitas dan reliabilitas
5. Hasil diagram kartesius
6. Kartu Persetujuan Skripsi
7. Kartu Monitoring
8. Surat Riset
9. Surat Pernyataan

