

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN YANG
BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. TELKOM Tbk KANCATEL GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh :
MUHAMMAD MUTTAQIN
01.22.0284

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006**

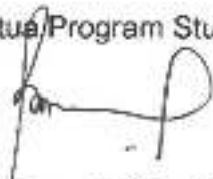
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **MUHAMMAD MUTTAQIN**
Nomor Pokok : 01.22.0284
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN YANG
BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT. TELKOM Tbk KANCATEL
GRESIK**

Malang, Februari 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi



(Dra. Erna Setijani, MM)

Dosen Pembimbing



(Dr. H. Abdul Manan, MS)

Dekan Fakultas Ekonomi



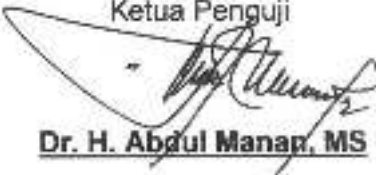
(Dr. Maxon Sumtaky, MSi)

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM Tbk KANCATEL GRESIK

Dipersiapkan dan disusun oleh :
MUHAMMAD MUTTAQIN
01.22.0284


Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada tanggal 03 Februari 2006

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Dr. H. Abdul Manap, MS

Sekretaris Penguji

Dra. Chodidjah, MM

Anggota Penguji

Prof. Thantawi As, MS

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Malang, Februari 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang

Drs. NATION SUMTAKY, MSi



TELKOM
INDONESIA

Nomor : 465 /P/003/RES-DI/05/GS/2005

Gresik, 5 Desember 2005

Kepada

YTH. KABAG TATA KEAHA UNIVERSITAS HERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JL. TERUSA RAYA DEENG NO.02-69
MALANG

Dengan hormat,

Merujuk surat Saudara Nomor : 290/TELUM/00/2005 tanpa tanggal perihal :
Permohonan Penelitian untuk penyusunan skripsi.

Perlu kami sampaikan bahwa permohonan Ijin penelitian Mahasiswa Atas Nama :

MUHAMMAD MUTTAQIN / Nomor Pokok : 01220281, dapat kami selesaikan mulai Tanggal 1
Desember 2005.

Selubungan hal tersebut diatas, dimohon kehadiran Yth untuk melapor ke PT. Telkom
Gresik Jl. Wachid Hasyim No.01 dengan membawa surat balasan dari kami.

Damkian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami

ARIYANTO ADI NUGROHO
Senior Supervisor Support

Kantor Cabang Pelayanan Telekomunikasi Gresik PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk.

Committed 2 U

Jl. KH. Wahid Hasyim No. 274p. 28 - 1284300 Gresik (201) 2571111 Gresik (031) 11 - Gresik, Jawa Timur - Kode Area Gresik No. 031 Telp. 0011-2986000 Fax (031) 11 - Indonesia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Muttaqin

NPK : 01.22.0284

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat Tanggal Lahir : Gresik 17 Mei 1982

Alamat : Jl. Masjid An'nur RT 01/RW 03 Ds Gedangan
Sedayu Gresik

Nama Orang tua (Ayah) : H. Sokheh
(Ibu) : Hj. Zukriyah

Riwayat Pendidikan : 1. Lulus D Negeri Gedangan Tahun 1995
2. Lulus SLTP Trabiyatul Tolabah Kranji
Pacirian – Lamongan Tahun 1998
3. Lulus MA-BU Tambak Beras – Jombang
Tahun 2001
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Universitas
Merdeka Malang Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen Tahun 2001.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapatlah tersusun skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TELKOM Tbk KANCATEL GRESIK.”**

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Merdeka Malang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan yang baik ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengemukakan terima kasih sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Maxion Sumantry, MSi selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Unmer Malang.
2. Ibu Dra. Erna Setijani, MM, selaku Ketua Program Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak Dr. H. Abdul Manan, MS, selaku Dosen Pembimbing sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Drs. Respati MM, selaku Dosen wali yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Universitas Merdeka Malang yang setia mendidik saya dalam memberikan ilmu pengetahuan.

6. Bapak Roosdiono selaku Marketing dan Ibu Iryani Personalia pada PT. TelkomTbk Kancatel Gresik yang senantiasa membantu dalam penelitian sehingga terselesaikan skripsi ini.
7. Untuk kedua orang tuaku yang senantiasa memberikan motivasi, nasihat serta semangat dan ketulusan do'anya.
8. Untuk Masku dan adik-adikku, Sukron Zanariyah, Siti terimakasih atas motivasi dan do'anya.
9. Untuk teman-teman kelas F angkatan 2001 selamat berjuang.
10. Untuk teman kosan Gading 24 terimakasih atas dukungannya dan do'anya.
11. Untuk Mbak Diah matursuwun sanget atas bantuan yang telah diberikan sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Malang, Pebruari 2006

Muhammad Muttaqin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Pemasaran	6
1. Pengertian Pemasaran.....	6

2. Pengertian Manajemen Pemasaran	6
B. Jasa	7
1. Pengertian Jasa	7
2. Macam-macam Jasa	8
3. Ciri-ciri Jasa.....	9
4. Kualitas Jasa	9
5. Pengukuran Kualitas Jasa.....	14
C. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Bentuk Pelayanan	15
3. Tujuan Pelayanan	16
4. Faktor-faktor Hambatan dan Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pelayanan.....	17
D. Konsumen.....	19
1. Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
2. Mengukur Kepuasan Konsumen	21
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan	22
F. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Identifikasi dan Konseptual Variabel	24
B. Definisi Operasional Variabel.....	25
C. Ruang Lingkup Penelitian	28

D. Lokasi Penelitian.....	29
E. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
F. Sumber dan Jenis Data	30
G. Teknik Pengumpulan Data.....	31
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	32
I. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL	
PENELITIAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Sejarah Singkat Perusahaan Telekomunikasi	
Indonesia	37
2. Visi dan Misi TELKOM DIVRE V Jawa Timur.....	39
3. Budaya Korporasi THE TELKOM WAY 135	41
4. Etika Kerja.....	44
5. Permodalan	46
6. Struktur Organisasi PT. TELKOM Kancatel Gresik ...	47
7. Personalia Perusahaan	56
8. Jam dan Hari Kerja.....	58
9. Produksi	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian	63
1. Deskripsi Responden	63
2. Deskripsi Variabel.....	65

3. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
4. Analisis Regresi Linier Berganda	87
5. Uji F	91
6. Uji t	92
7. Implikasi Hasil Penelitian.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan Menurut Statusnya	57
2. Jumlah Karyawan Menurut Jabatan	57
3. Jumlah Karyawan Menurut Tingkat Pendidikan.....	58
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
7. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X_1).....	66
8. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (X_2)	69
9. Distribusi Frekuensi Variabel Keyakinan (X_3)	72
10. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_4).....	74
11. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik (X_5).....	77
12. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	80
13. Ringkasan Hasil Test Validitas Kuisiner	85
14. Nilai <i>Alpha Cronbach</i> Masing-masing Variabel.....	87
15. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	88
16. Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel}	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kualitas Jasa	12
2. Struktur Organisasi PT. TELKOM Kancatel Gresik	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Data Hasil Penelitian
3. Uji Validitas
4. Uji Reliabilitas
5. Frequency Table
6. Analisis Regresi Berganda

ABSTRAKSI

Jasa telekomunikasi yang selalu berkembang pesat searah dengan perkembangan teknologi menuntut adanya pertumbuhan sarana produk jasa yang semakin bervariasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk menunjang keberhasilan bisnis jasa telekomunikasi perlu adanya usaha yang mengintegrasikan semua fungsi bisnis yang ada dalam perusahaan tersebut dan melibatkan konsumen. Banyak hal yang bisa dilakukan dalam memahami kondisi pasar, salah satunya yaitu dengan mengadakan penelitian sejauhmana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat menilai, mengukur kemampuan dan menginterpretasikan keinginan dari konsumen. Kualitas jasa yang diberikan merupakan sasaran utama dari semua taktik dan strategi pemasaran untuk mempengaruhi perilaku konsumen. Dan karena sasaran utama adalah perubahan perilaku, maka visi dan misi perusahaan terfokus pada konsumen, kiranya perlu perencanaan strategi dimulai dengan memahami perilaku konsumen tentang apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan yang terdiri dari : keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan bukti fisik, terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom Kancatel Gresik dan untuk mengetahui dan menganalisis di antara faktor-faktor pelayanan tersebut manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Telkom Tbk Kancatel Gresik. Teknik analisis yang digunakan adakan analisis regresi berganda, uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Telkom, Tbk Kancatel Gresik sudah menerapkan prinsip-prinsip dalam pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, pelayanan dan bukti fisik sehingga mampu menciptakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan konsumen. Variabel keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel keandalan, keyakinan, empati, dan bukti fisik secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah keyakinan. Sehubungan dengan hal tersebut maka disarankan kepada pihak manajemen PT. Telkom Tbk Kancatel Gresik dapat melakukan usaha sebagai berikut : meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan pelayanan yang baik dan benar dengan waktu yang tepat dan cepat, informasi pelayanan atau prosedur pelayanan yang jelas serta bersedia membantu dan merespon kesulitan yang dihadapi konsumen.