

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENYEDIAAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. TELKOM Tbk KANDATEL MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen



**Disusun Oleh:
RENI MEGAWATI
02.220.128**

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RENI MEGAWATI
Nomor Pokok : 02.22.0128
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOM Tbk. KANDATEL MALANG

Malang, Februari 2006

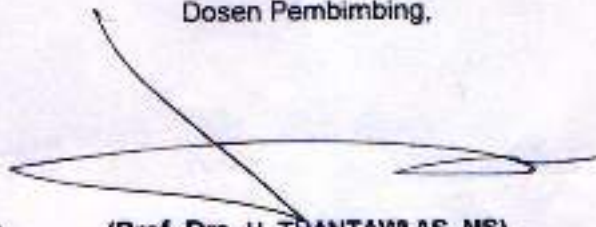
DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Jurusan,



(Dra. ERNA SETJANI, MM)

Dosen Pembimbing,



(Prof. Drs. H. TRANTAWI AS, MS)

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang



(Drs. MAISON SUMTAKY, M.Si.)

**PENGARUH PELAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.TELKOM Tbk.
KANDATEL MALANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

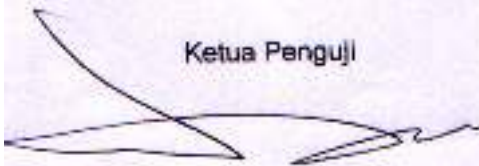
**RENI MEGAWATI
02.22.0128**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 03 Februari 2006

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Prof. Drs. H. THANTAWI AS, MS)

Sekretaris Penguji



(DR. H. ABDUL MANAN. MS)

Anggota Penguji




(Dra. CHODIDJAH, MM)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, Februari 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Malang




(Drs. MAXTON SUMTAKY, M.SI.)



TELKOM

Surat Keterangan

Nomor : CTEL. 303/PD. 526/RE/5/03-07/2006

KANTOR DAERAH PELAYANAN TELEKOMUNIKASI MALANG

Menerangkan bahwa

RENI MEGAWATI

NIM : 02.22.0128

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

Telah melaksanakan Penelitian Skripsi di KANDATEL MALANG

Mulai tanggal 14 November 2005 s/d 14 Desember 2005

Malang, 21 Maret 2006

GATOT INDRA SUSILO

a/n Manager SUPPORT

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

N a m a : RENI MEGAWATI
Nomor Pokok : 02.22.0128
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi
Program studi : Manajemen
Tempat dan Tgl.Lahir : BONDOWOSO,3 JULI 1983
Alamat : JL.Pancur Prajekan Klabang - Bondowoso
Nama Orang Tua (Bapak) : Herman Hidoyo
(Ibu) : Eni Gunawati
Riwayat Pendidikan :

1. Lulus Sekolah Dasar Negeri 01 Prajekan Bondowoso Tahun 1996
2. Lulus Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Prajekan Bondowoso Tahun 1999
3. Lulus Sekolah Menengah Umum Negeri 01 Prajekan Bondowoso Tahun 2002
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang Tahun 2002

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: “PENGARUH PELAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.TELKOM Tbk. KANDATEL MALANG”

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak **Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.**, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu **Dra. ERNA SETIJANI, MM**, Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak **Prof. Drs. H. THANTAWI AS, MS** Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang berguna kepada penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang
5. Kedua Orang Tuaku tercinta bapak dan Ibu, terima kasih atas do'a, cinta, air mata dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Pimpinan dan Staf PT.TELKOM Tbk. KANDATEL MALANG yang telah memberikan ijin untuk penelitian serta memberikan data yang penulis butuhkan pada PT.TELKOM Tbk. KANDATEL MALANG
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan-Nya Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah Skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Malang, Januari 2006

Penulis

(Reni Megawati)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori Yang Melandasi Permasalahan.....	4
1. Pengertian Pemasaran	4
2. Pengertian Pemasaran Jasa.....	5
3. Tinjauan Tentang Pelayanan	7
4. Tinjauan Tentang Fasilitas	11
5. Tinjauan Tentang Pelanggan	12
6. Kepuasan Pelanggan.....	14
7. Hubungan Antara Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	18
8. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	19
B. Hipotesis.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel	21
B. Definisi operasional variabel.....	22
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	23
D. Lokasi Penelitian.....	23
E. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	24
F. Sumber Data dan Jenis Data.....	25
G. Teknik Pengumpulan Data	25
H. Skala Pengukuran	26
I. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	27
J. Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	33
1. Sejarah singkat perusahaan	33
2. Lokasi Perusahaan	35
3. Bentuk Hukum Perusahaan	36
4. Struktur Organisasi	36
5. Personalia Perusahaan.....	40
6. Jam Kerja dan Hari Kerja	42
7. Produk yang dihasilkan	43
8. Pemasaran.....	43
9. Tujuan Perusahaan.....	46
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
1. Deskripsi Responden	47
2. Distribusi Frekuensi Kuesioner	49
3. Uji Validitas dan realibilitas	59
4. Analisa Regresi.....	60
5. Uji F (Uji Serempak/Simultan).....	63
6. Uji t (Uji parsial).....	63
C. Implementasi Hasil Penelitian.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan PT. Telkom Tbk Kandatel Malang Menurut Statusnya Tahun 2004	41
2. Jumlah Karyawan PT. Telkom Tbk Kandatel Malang Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2004.....	42
3. Jenis Kelamin Responden.....	47
4. Usia Responden.....	48
5. Pendidikan Terakhir Responden	48
6. Penghasilan Responden	49
7. Tanggapan Terhadap Ketepatan Waktu Pelayanan Pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (X1.1)	50
8. Tanggapan Terhadap Prosedur Pelayanan Pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (X1.2)	50
9. Tanggapan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Tanpa Memandang Status Sosial Pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (X1.3)	51
10. Tanggapan Terhadap Pelayanan Pembayaran Yang Diberikan PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (X1.4)	52
11. Tanggapan Terhadap PT. Telkom Tbk Kandatel Malang Dalam Hal Menanggapi Keluhan-Keluhan Yang Disampaikan (X1.5)	53
12. Tanggapan Terhadap Biaya Pemasangan Yang Dilakukan Dengan Cara Mencicil Pada PT. Telkom Tbk. Kandatel Malang (X2.1).....	54
13. Tanggapan Terhadap Kemudahan Cara Pembayaran Bagi Pelanggan Pada PT. Telkom Kandatel Malang (X2.2).....	55
14. Tanggapan Terhadap Fasilitas Instalasi Jaringan Yang Baik Pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (X2.3)	55

15. Tanggapan Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pada Saat Proses Pembayaran Rekening Pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (X2.4)	56
16. Tanggapan Mengenai Pelayanan Pihak PT. Telkom Tbk Kandatel Malang Dengan Yang Diharapkan (Y.1).....	57
17. Tanggapan Cara Kerja Karyawan Pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (Y1.2).....	58
18. Respon Pelanggan Akibat Pelayanan Yang Diberikan Pihak PT. Telkom Tbk Kandatel Malang (Y1.3)	59
19. Hasil Pengujian Validitas	60
20. Hasil Pengujian Reliabilitas	61
21. Rekapitulasi Analisis Regresi Berganda.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi PT. Telkom Tbk Kandatel Malang Tahun 2005	37

ABSTRAKSI

Peningkatan pelayanan dan fasilitas memiliki peran yang besar bagi keberhasilan suatu perusahaan bidang telekomunikasi di era kemajuan ini. Keberhasilan tersebut dapat dilihat dari kepuasan pelanggan yang ditunjukkan dari meningkatnya konsumen baru dan pelanggan PT. Telkom maka dari itu penulis tertarik meneliti tentang: "Pengaruh pelayanan dan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Tbk Kandatel Malang".

Tujuan penelitian adalah: 1) Untuk mengetahui pengaruh secara bersama

sama pemberian pelayanan oleh karyawan dan penyediaan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pelanggan. 2) Untuk mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Sampel yang digunakan dalam penelitian di PT. Telkom Tbk Kandatel Malang diambil sebanyak 40 responden, yang diambil dengan metode pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Peneliti tidak menentukan siapa yang akan dijadikan responden, tetapi sampel yang diambil adalah dari individu yang kebetulan ditemui di lokasi penelitian dalam hal ini konsumen pengguna jasa PT. Telkom Tbk Kandatel Malang pada saat pembayaran tagihan rekening jika dipandang individu tersebut cocok digunakan sebagai sumber data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa data kuantitatif yaitu suatu teknik analisa data yang menggunakan angka-angka agar pemecahan masalah dapat dihitung secara pasti dengan perhitungan matematik. Menggunakan analisis korelasi dan regresi linier berganda.

Dari hasil uji F untuk menguji hipotesis I didapatkan hasil pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) dan $df = 2 : 37$ diperoleh nilai F tabel sebesar = 3,23 sedangkan nilai F hitung = 17.790. Dengan demikian nilai F hitung > Ftabel sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima, jadi terbukti secara statistik bahwa ada pengaruh yang nyata antara pelayanan dan penyediaan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

Dari hasil analisis dengan menggunakan uji t dapat diketahui variabel bebas X_2 (penyediaan fasilitas) adalah variabel bebas yang mempunyai pengaruh dominan dibandingkan dengan variabel bebas yang lain.

Dari hasil analisis juga di dapatkan nilai Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.490 dan setelah diadakan penyesuaian (adjusted R^2) menjadi 0.463 menunjukkan bahwa kombinasi variabel pelayanan dan penyediaan fasilitas secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 46.3% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 53.7% merupakan sumbangan/kontribusi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.