

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.TELKOM MAUMERE KABUPATEN SIKKA
NUSA TENGGARA TIMUR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

MARIA KRISTINA DUA TITA

NPM : 15420032

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MARIA KRISTINA DUA TITA

NPM : 15420032

**Alamat : JL. DUKUH KUPANG BARAT II NO.39
SURABAYA**

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOM MAUMERE.

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 02 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



(MARIA KRISTINA DUA TITA)

NPM: 15420032

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. TELKOM MAUMERE KABUPATEN SIKKA
NUSA TENGGARA TIMUR**

Diajukan oleh:

MARIA KRISTINA DUA TITA

NPM : 15420032

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



WIWIK HERAWATI, SE.,MM

Tanggal, ... 25 Juni 2019 ..

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE.,M.Si

Tanggal, ... 25 Juni 2019 ..

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. TELKOM MAUMERE KABUPATEN SIKKA
NUSA TENGGARA TIMUR**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
MARIA KRISTINA DUA TITA

NPM : 15420032

Susunan Dewan Pengaji

Pembimbing Utama



Wiwik Herawati, SE.,MM

Anggota Dewan Pengaji Lain



Maqbulla Arochman, SE, MM



Matheous Tamonsang, SE, M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen

Tanggal ... 1 ... Agustus 2019

Ketua Program Studi



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.,Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOM MAUMERE KABUPATEN SIKKA NUSA TENGGARA TIMUR”** dengan baik. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam penulisan skripsi ditemui beberapa kesulitan, namun berkat bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, tidak berlebihan apabila dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadjii., dr., Sp. THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Wiwik Herawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan, bimbingan, motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Kepada kepala dan karyawan PT. Telkom Maumere Kabupaten Sikka Nusa Tenggara Timur yang telah mengijinkan penulis melaksanakan penelitian dan meluangkan waktu untuk memberikan penjelasan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan juga para pelanggan yang telah banyak membantu dalam pengisian kuesioner.
8. Keluarga kecilku yang sangat-sangat kucintai, yang selalu memberikan semangat, dorongan dan doa selama penyusunan skripsi ini : Bapa Alexander Longinus yang ku sayangi, Mama Maria Goreti yang ku cintai, kaka sulungku Yohaneta Theresia Cornelius, kaka nongku Olivius Benyamin Riki, ade Ignasius Yosep Bata Warat dan si bungsuku Antonia Aleandra.
9. Sepupu-sepupu yang selalu memberi semangat, selalu menghibur dan mendoakan saya selama penyusunan skripsi ini : Reni Mere, Manto, Anca, nadia
10. Sahabatku : Rosalina Goleng yang selalu mendengarkan keluhan, Ivon Juang, Nining Mula yang ku cintai, Engel Vita, Desy Fatmawati, Maria Martina, Yoli, Andi, Fanda Bero, Ita Gomez, Nacoh Ramba

yang selalu menemani saat suka dan duka. Terima kasih atas dukungan, semangat, omelan, ocehan, dan motivasi kalian semua.

11. Teman-temanku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya teman Manajemen kelas A angkatan 2015, terima kasih atas kenangan indah selama kita bersama dan terima kasih atas semangat dan dukungan kalian semala penulis berada di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata dengan segala keterbatasan serta bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan banyak terima kasih. Dengan keterbatasan penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Surabaya, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Skripsi	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	9
2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Kriteria Kualitas Pelayanan	18
2.2.4 Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan	20
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.3 Kepuasan Pelanggan	25

2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3 Elemen Kepuasan Pelanggan	29
2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	32
2.4 Penelitian Sebelumnya	33
2.5 Hipotesis dan Model Analisi	36
2.5.1 Hipotesis	36
2.5.2 Model Analisis	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	39
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.4 Definisi Operasional	41
3.4.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	41
3.4.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	45
3.5 Jenis dan Sumber Data	46
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis	49
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.7.1.1 Uji Validitas	49
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	50
3.7.2 Uji Statistika	50
3.7.2.1 Regresi Linier Berganda	50
3.7.3 Uji Hipotesis Penelitian	51
3.7.3.1 Uji F	51
3.7.3.2 Uji T	53
3.7.3.3 Uji Dominan	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	56

4.1.1 Sejarah Perusahaan	56
4.2 Visi dan Misi Telkom	58
4.3 Logo PT. Telkom	59
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.4.1 Deskripsi Kehandalan	65
4.4.2 Deskripsi Daya Tanggap	67
4.4.3 Deskripsi Jaminan	68
4.4.4 Deskripsi Empati	70
4.4.5 Deskripsi Bukti Fisik	71
4.4.6 Deskripsi Kepuasan Pelanggan	73
4.4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.4.9 Hasil Pengujian Hipotesis	81
4.5 Pembahasan	92
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Simpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. Penelitian Sebelumnya	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Karakteristik Usia	62
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Pekerjaan	63
Tabel 4.4 Interval Kelas	64
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kehandalan	65
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Daya Tanggap	67
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Variabel Jaminan	68
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Empati	70
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Bukti Fisik	72
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.11 Jawaban Pengujian Validitas	75
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas	76
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Olah Data	78
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji F	81
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji T	83
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Koefisien Determinan Berganda (R^2)	89
Tabel 4.17 <i>Standardized Coefficient Beta</i>	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5 Model Penelitian	38
Gambar 3.1 Kurva Distribusi Uji F.....	53
Gambar 3.2 Kurva Distribusi Uji T	55
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji F	82
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji T Kehandalan	84
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji T Daya Tanggap	85
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji T Jaminan	86
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji T Empati	87
Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji T Bukti Fisik	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuisioner

Lampiran II : Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran III : Frekuensi Data

Lampiran IV : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran V : Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran VI : Tabel F dan Tebel T

ABSTRAK

Perkembangan dan kemajuan teknologi semakin canggih dan menjadi kebutuhan dalam masyarakat. Oleh sebab itu, berbagai cara dilakukan oleh perusahaan agar pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk dapat memajukan suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang menggunakan jasa.

Salah satu perusahaan jasa yang berada di Maumere adalah PT. Telkom Maumere. Dalam memberikan pelayanan, perusahaan harus memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kelima aspek dimensi kualitas pelayanan ini memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Metode penelitian sampel menggunakan kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 pelanggan PT. Telkom Maumere. Setelah hasil didapatkan melalui uji validitas dan reliabilitas, lalu dianalisis menggunakan Regresi Linier Berganda dengan program SPSS 17.0 for Windows yang didalamnya dilakukan uji F, uji T dan Uji koefisien determinan (R^2). Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa *service quality* (SERVQUAL) mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun secara simultan. Faktor dominan yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan PT. Telkom Maumere adalah Daya Tanggap. Hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki kontribusi terhadap penelitian selanjutnya atau sebagai informasi yang dibutuhkan untuk akademisi dan PT. Telkom itu sendiri.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, kualitas pelayanan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

ABSTRACT

The development and advancement of technology is now increasingly sophisticated and has become one of the important needs in society. Therefore, various methods are used by companies that offer services so that customers feel satisfied. Customer satisfaction is one of the keys to advancing a company. Customer satisfaction is an important element in providing better, efficient and effective services. It means that by providing quality services will create customer satisfaction using the services offered.

One company that is engaged in technology services in Maumere is PT. Telkom Maumere. In providing services, companies must meet 5 dimensions of service quality, including; reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. These five aspects of service quality dimensions have a positive influence on the level of customer satisfaction.

The sample research method was carried out using a questionnaire distributed to 100 customers of PT. Telkom Maumere. After the results are obtained through the validity and reliability test, then the analysis is carried out using Multiple Linear Regression with the SPSS 17.0 for Windows program in which the F test, the T test and the determinant coefficient test (R^2) are performed. Based on the analysis conducted, it was concluded that service quality (SERVQUAL) affects the level of customer satisfaction, both partially and simultaneously. The dominant factor that most influences the customer satisfaction of PT. Telkom Maumere is Responsiveness.

The results of this study are expected to contribute to further research and can be useful as information needed for academics and PT. Telkom especially PT. Telkom Maumere.

Keywords: **customer satisfaction, service quality, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence.**