

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA USEETV CABLE
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK
(STUDI KASUS PADA KOMPLEK BUKIT SEJAHTERA PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

MITARIA PUTRI ANGGRAINI

061230600538

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2015

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA USEETV CABLE
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA TBK
(STUDI KASUS PADA KOMPLEK BUKIT SEJAHTERA PALEMBANG)



Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyusun Laporan Akhir
Pada Jurusan Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Mitaria Putri Angraini
0612 3060 0538

Menyetujui,

Palembang, Juli 2015

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
196106051989032002

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP : 197208182003122002



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mitaria Putri Anggraini
NIM : 0612 3060 0538
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa UseTV Cable PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Studi Kasus pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2015

Yang membuat pernyataan,



Mitaria Putri Anggraini
NIM 061230600538

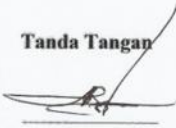
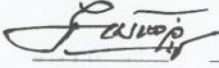


LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Mitaria Putri Anggraini
NIM : 0612 3060 0538
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa UseeTV Cable PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Studi Kasus pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Selasa
Tanggal: 30 Juni 2015

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>DR. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si.</u> Ketua		4/8 ²⁰¹⁵
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Anggota		4/8 ²⁰¹⁵
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.</u> Anggota		4/8 ²⁰¹⁵
4.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Anggota		4/8 ²⁰¹⁵

MOTTO:

*Kehidupan manusia tidak hanya diisi dengan melihat visi-
visi dan memimpikan impian-impian, namun juga aktivitas
sosial dan pelayanan.*

*(Henry Wadsworth Longfellow,
pujangga asal Amerika Serikat)*

Kupersembahkan untuk:

Kedua Orang Tua

Saudara-saudaraku

Teman Seperjuangan kelas 6 ND

Almamater-ku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Ridhonya Penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Use TV Cable PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi Kasus Pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang)”**. Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi semester akhir pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan akhir ini dibuat untuk mengetahui penilaian mengenai tingkat harapan pelanggan serta penilaian terhadap tingkat kenyataan yang ada di lapangan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Akhir ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi penyajian dan pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata, Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi seluruh Jurusan Administrasi Bisnis dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Laporan akhir ini terwujud berkat bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak R.D Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan selaku dosen pembimbing II Laporan Akhir.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dorongan, saran dan kritik dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah mendidik, membimbing dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun beserta staf.
6. Ibu Ema selaku HRD WITEL SUMSEL PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
7. Ibu Mala selaku karyawan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Akhir.
8. Ayah, Ibunda dan Saudara tercinta yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik materil maupun spiritual.

9. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya kelas 6 ND angkatan 2012 yang telah memberikan bantuan dan berbagi ilmu pengetahuan.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penulisan laporan ini.

Semua bantuan dan jerih payah dari semua pihak akan mendapat ridho dan berkat dari Allah SWT. Akhirnya kami mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze customer's satisfaction on service quality of UseeTV Cable Service PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (A Case Study at Komplek Bukit Sejahtera Palembang). The author would like to understand what variable of service quality that is already satisfied, which includes real variable, variable reliability, responsiveness, assurance of variable and empathy. The data of this research was collected by questionnaires and research libraries. The data has been obtained and then processed by using Microsoft Excel 2010. The result showed that the majority of customers of UseeTV Cable is already satisfied enough from the total value index is obtained based on the level of expectation of 83,97% and 70,89% or reality. Variables that were perceived good already contained on the Cartesian diagram on quadrant B and variables that has expectation more than performance given by PT TELKOM were variable of responsiveness (X3.2) and (X3.3), variable assurance (X4.3) and variable empathy (X5.2), (X5.3) so PT TELKOM needs to fix a less variable in accordance with the expectation of customer.

Keyword: *service quality, the five dimensions of service quality, customer's satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BABI PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran dan Pemasaran Jasa	10
2.1.1 Definisi Pemasaran	10
2.1.2 Definisi Pemasaran Jasa	10
2.2 Jasa	11
2.2.1 Definisi Jasa	11
2.2.2 Karakteristik Jasa	11
2.2.3 Klasifikasi Jasa	12
2.3 Kualitas Jasa	13
2.3.1 Definisi Kualitas	13
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa	14
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1 Definisi Kepuasan	15
2.4.2 Definisi Pelanggan	15
2.4.3 Definisi Kepuasan Pelanggan	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	18
3.2 Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia Tbk	20
3.2.1 Visi PT TELKOM	20
3.2.2 Misi PT TELKOM	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Unit Customer Care WITEL SUMSEL	20
3.3.1 Struktur Organisasi	20
3.3.2 Uraian Tugas	21
3.4 Profil Responden	23
3.5 Rekapitulasi Kuesioner	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penilaian Terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> / Berwujud Berdasarkan Harapan dan Kenyataan	32
4.2 Hasil Penilaian Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> / Keandalan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan	37
4.3 Hasil Penilaian Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> /Ketanggapan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan	41
4.4 Hasil Penilaian Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> / Jaminan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan	45
4.5 Hasil Penilaian Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> /Empati Berdasarkan Harapan dan Kenyataan	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian	9
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Umur.....	24
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	25
Tabel 3.5 Penilaian Responden/Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa UseeTV Cable (Kepentingan/Harapan) (Y)	26
Tabel 3.6 Penilaian Responden/Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Jasa UseeTV Cable (Kenyataan/Kinerja) (X)	28
Tabel 4.1 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Dimensi Penelitian	32
Tabel 4.2 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Tangibels</i> /Berwujud Berdasarkan Harapan	32
Tabel 4.3 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Tangibles</i> /Berwujud Berdasarkan Kenyataan.....	34
Tabel 4.4 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Reliability</i> /Kehandalan Berdasarkan Harapan	37
Tabel 4.5 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Reliability</i> /Kehandalan Berdasarkan Kenyataan.....	39
Tabel 4.6 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan Berdasarkan Harapan	41
Tabel 4.7 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> / Ketanggapan Berdasarkan Kenyataan.....	43
Tabel 4.8 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan Berdasarkan Harapan	45
Tabel 4.9 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan Berdasarkan Kenyataan.....	46
Tabel 4.10 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Empathy</i> /Empati Berdasarkan Harapan	48
Tabel 4.11 Penilaian Pelanggan Pada Dimensi <i>Empathy</i> /Empati Berdasarkan Kenyataan.....	50

Tabel 4.12 Kesimpulan Hasil Indeks Kinerja pada Tingkat Harapan dan Kenyataan yang Dicapai terhadap Kualitas Pelayanan Jasa UseeTV Cable.....	52
Tabel 4.13 Nilai Rata-rata Kesesuaian antara Harapan dan Kenyataan	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Unit Customer Care WITEL SUMSEL.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Konfirmasi Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Jumlah dan Data Pelanggan Use TV Cable pada Komplek Bukit Sejahtera Palembang
- Lampiran 11 Tabel Daftar Hasil Perhitungan Kuesioner pada Kelima Dimensi Kualitas Jasa untuk Tingkat Harapan (Y)
- Lampiran 12 Tabel Daftar Hasil Perhitungan Kuesioner pada Kelima Dimensi Kualitas Jasa untuk Tingkat Kenyataan (X)
- Lampiran 13 Total Nilai Hasil Keseluruhan Y (Harapan) dan X (Kenyataan)