

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KISEL
(ANAK RESMI PT TELKOMSEL)
MEDAN
SKRIPSI**

Oleh:

Intan Wahyu Ningsih

NIM : 127110874



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION AT PT KISEL
(OFFICIAL BRANCH OF PT TELKOMSEL)
MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

Intan Wahyu Ningsih

Student Number : 127110874



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KISEL
(ANAK RESMI PT TELKOMSEL)
MEDAN

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen
Manajemen Bisnis

Oleh :

IntanWahyuNingsih

127110874

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

(EkoYuliawan, S.E, M.Si)

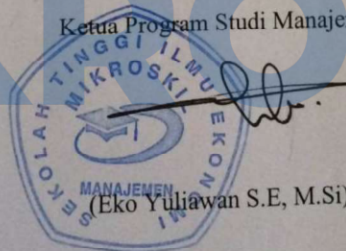
Pembimbing II,

(Ir.M.YaminSiregar, M.M)

Medan, 9 Agustus 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen



(Eko Yuliawan S.E, M.Si)

SURAT PERNYATAAN
Perihal : Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Wahyu Ningsih
Nim : 127110874
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Konsentrasi Bidang : Manajemen Bisnis
Jenjang Studi : S1

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT KISEL (ANAK RESMI PT TELKOMSEL) MEDAN

Tempat Penelitian : PT KISEL (ANAK RESMI PT TELKOMSEL) MEDAN

Alamat Penelitian : Jalan Padang golf komplek CBD Blok E no.55 Medan.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya). Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STIE Mikroskil Medan, yakni pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 27 Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan

Materai


(Intan Wanyu Ningsih)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kisel (Anak Resmi PT Telkomsel) Medan. Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 103 responden, dengan sampel yang digunakan sebanyak 82 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu berdasarkan karakteristik pelanggan Telkomsel yang berkunjung ke PT Kisel untuk menyampaikan keluhan masalahnya lebih dari satu kali. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 19.0. Hasil analisis mendapatkan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, hanya variabel *reliability* dan *assurance* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi sebesar 86,3%, hal ini berarti kepuasan pelanggan benar-benar dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dan 13,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*,
Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the impact of service quality dimension viewed from tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimension towards customer satisfaction at PT. Kisel (Official Branch of PT. Telkomsel) Medan. In this research the population's 103 respondent with sample's used is 82 respondent. The sample selection method used is purposive sampling, based on Telkomsel customer that visit PT Kisel to complaint their problem more than 1 time. Data analyzing method that is used is multiple linear regression using SPSS version 19.0 program. The result of this research is tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy simultaneously have positive and significant influence toward customer satisfaction. Based on test only reliability variable and assurance have significant influence towards customer satisfaction. based on coefficient determination test (R^2) 86,3% of customer satisfaction can be explained by tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, while the rest 13,7% is explained by other variables not observed in this research.

Keywords : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer satisfaction

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

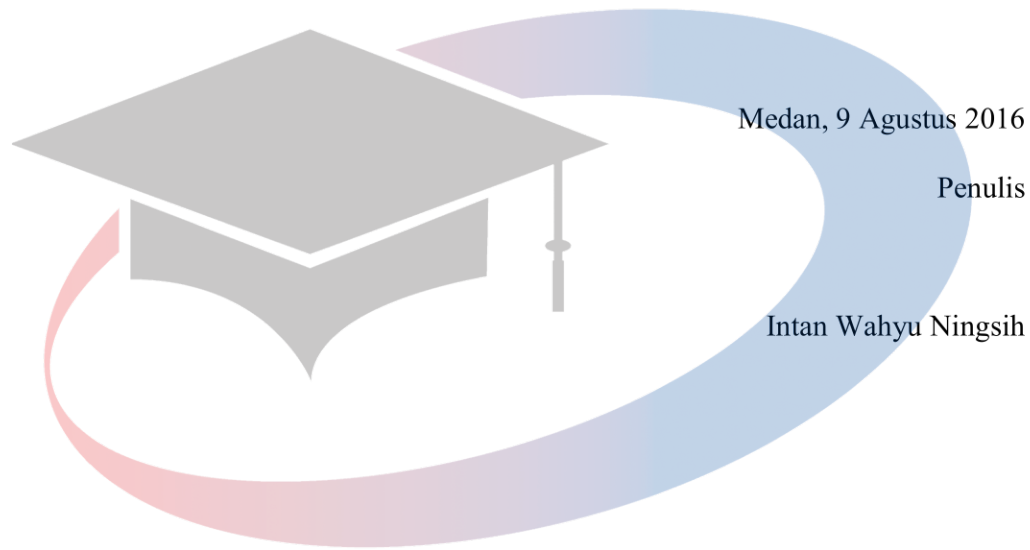
Tujuan penulis dalam melaksanakan penulisan ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Bidang Konsentrasi Manajemen Bisnis di STIE - Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di PT. Kisel (Anak Resmi PT.Telkomsel) Medan.

Selama penyusunan penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak EkoYuliawan, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE-Mikroskil Medan serta Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ir. M. Yamin Siregar, M.M, selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom, M.M, selaku Ketua STIE-Mikroskil Medan serta Dosen Penguji I yang telah memeberikan kritik dan saran yang menjadikan skripsi ini lebih sempurna.

4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E, M.M, selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan kritik dan saran yang menjadikan skripsi ini lebih sempurna.
5. Bapak Pioner Pelawi, S.E, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Bisnis.
6. Ibu Hanny Siagian, S.E, M.Si, selaku Wali Kelas Manajemen Bisnis angkatan 2012 kelas pagi.
7. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I, selaku Wakil Ketua I STIE-Mikroskil Medan.
8. Bapak Paulus, S.Kom, M.T, selaku Wakil Ketua II STIE-Mikroskil Medan.
9. Bapak Saliman, S.T, selaku Wakil Ketua III STIE-Mikroskil Medan dan 6 kepala sub bagian lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah membagikan pengetahuan dan pengalaman dalam hal pengembangan diri.
10. Pimpinan serta seluruh staf PT.Kisel (Anak Resmi PT.Telkomsel) Medan yang telah memeberikan data selama penulisan ini.
11. Teristimewa kepada kedua orangtua dan keluarga saya, yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.
12. Teman-teman Manajemen Bisnis stambuk 2012 yang telah menemani selama empat tahun terakhir di bangku kuliah, yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahanin formasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

2.3. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	26
3.1.2. Struktur Organisasi	29
3.1.3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	30
3.2. Populasi	33
3.3. Sampel	33
3.4. Jenis Penelitian	35
3.5. Lokasi Penelitian.....	35
3.6. Sumber Data	36
3.7. Defenisi Operasional.....	37
3.8. Metode Analisis Data.....	39
3.8.1. Uji Validitas	39
3.8.2. Uji Reliabilitas	40
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.8.3.1. Uji Normalitas	41
3.8.3.2. Uji Multikolinieritas	41
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas	42
3.8.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.8.5. Uji Parsial (Uji t)	44
3.8.6. Uji Simultan (Uji F)	45
3.8.7. Koefisien Determinasi.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1. Gambaran Umum Responden	47
4.1.2. Distribusi Jawaban Responden	50
4.1.2.1. Variabel <i>Tangible</i> (X1)	50
4.1.2.2. Variabel <i>Reliability</i> (X2).....	51
4.1.2.3. Variabel <i>Responsiveness</i> (X3).....	53
4.1.2.4. Variabel <i>Assurance</i> (X4).....	54
4.1.2.5. Variabel <i>Empathy</i> (X5)	55

4.1.2.6. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
4.1.3. Uji Validitas	57
4.1.4. Uji Reliabilitas	59
4.1.5. Uji Asumsi Klasik.....	61
4.1.5.1. Uji Normalitas.....	61
4.1.5.2. Uji Multikolonieritas.....	63
4.1.5.3. Uji Heteroskedasitas.....	64
Analisis Grafik Scatterplot.....	64
Uji Glejser	65
4.1.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.1.6. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	68
4.1.7. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	68
4.1.8. Koefisien Determinasi	70
4.2. Pembahasan	71
4.2.1. Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy)</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.2.2. Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> Terhadap KepuasanPelanggan	72
4.2.3. Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap KepuasanPelanggan	73
4.2.4. Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.2.5. Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap KepuasanPelanggan	75
4.2.6. Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> Terhadap KepuasanPelanggan	76
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.5	Skala Likert	36
Tabel 3.7	Definisi Operasional.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Kartu Telkomsel	49
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Variabel <i>Tangible</i>	50
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Variabel <i>Reliability</i>	52
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Variabel <i>Responsiveness</i>	53
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Variabel <i>Assurances</i>	54
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Variabel <i>Empathy</i>	55
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas	58
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i>	59
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	59
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	60
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	60
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.19	<i>Kolmogrov Smirnov</i>	63
Tabel 4.20	Uji Multikolinieritas	64

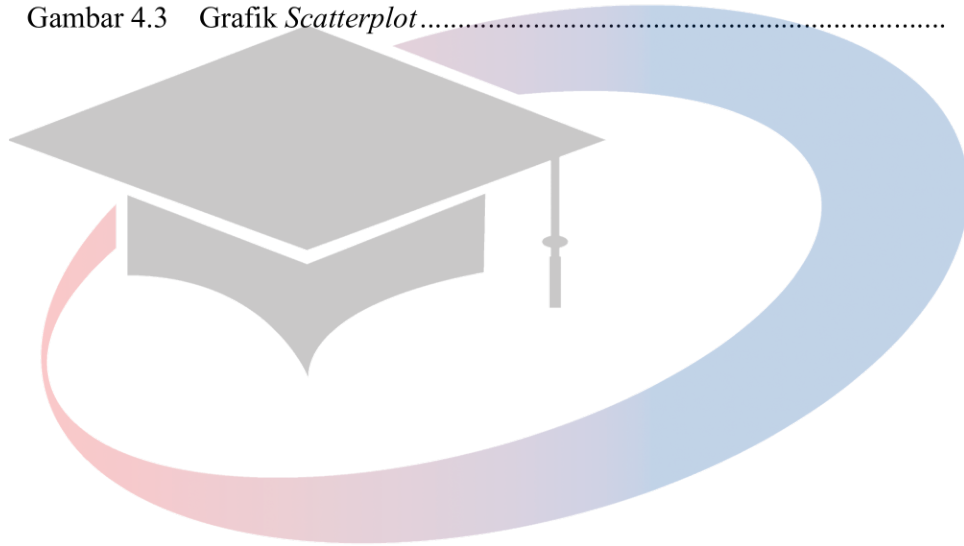
Tabel 4.21 Uji Glejser	66
Tabel 4.22 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.23 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4.24 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	69
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi.....	70



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1	Bagan Struktur Organisasi	29
Gambar 4.1	Grafik Histogram.....	62
Gambar 4.2	Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	62
Gambar 4.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	86
Lampiran 3 Output SPSS	104
Lampiran 4 Tabel t, Tabel r, Tabel F	111



UNIVERSITAS MIKROSKIL