

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Telkomsel
Kota Klaten

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Jellyanatas
Nomor Mahasiswa : 15311315
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bawa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini, dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 14 November 2019

Penulis,



Jellyanatas

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN TELKOMSEL KOTA KLATEN**



Drs. Mochamad Nasiro, M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TELKOMSEL KOTA KLATEN**

Disusun Oleh : **JELLYANATAS**

Nomor Mahasiswa : **15311315**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

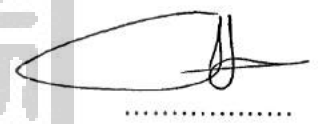
Pada hari Selasa, tanggal: 17 Desember 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.



.....

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D



.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Jaka Snyana, SE, M.Si, Ph.D.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Orang tua tercinta, kakak – kakak, dan keluarga yang selalu memberi semangat, dukungan, serta doa yang luar biasa kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
2. Sahabat dan teman – teman tersayang yang selalu menemani hari – hari saya selama menempuh studi di Yogyakarta dan juga sahabat dan teman – teman yang ada di Klaten, terima kasih karena selalu membantu saat saya mengalami kesulitan dalam pengerjaan skripsi ini, memberi semangat dan dukungan, serta mendoakan.
3. Teman hidup, terima kasih karena selalu membantu saat saya mengalami kesulitan, selalu memberi semangat dan dukungan saat saya merasa lelah dan putus asa, selalu sabar menjadi tempat berkeluh kesah, selalu menasehati, selalu mendo'akan, dan selalu memberikan jalan keluar atas segala masalah – masalah dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih karena telah mengajari banyak hal.

MOTTO

“Yakinkanlah hatimu bahwa apapun yang telah ditetapkan Allah adalah yang paling tepat dan bermanfaat untukmu”

“Imam Al-Ghazali”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam serta junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Telkomsel Kota Klaten”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis mengalami banyak kendala, terutama saat proses pengolahan data. Namun, penulis tetap semangat dan pantang menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karenanya, atas selesainya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tiada tara, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
2. Bapak Drs. Mochamad Nasito, M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu sabar, baik sekali, dan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis, baik saat dalam perkuliahan maupun di luar perkuliahan.

4. Kedua orang tuaku, Bapak Firman Supriyadi dan Ibu Wiji Lestari. Terima kasih untuk jasa Bapak dan Ibu yang tidak akan pernah bisa aku balas walau hanya se hela nafas saja, yang selalu mendukung, mengingatkan, dan mendo'akanku setiap waktu sehingga bisa sampai di tahap ini.
5. Mbak Dian Risti Mardiaty, kakakku. Terima kasih karena selalu mengiringi langkah – langkah studiku, selalu memberi semangat, mengingatkan, dan mendoakanku dari awal pengerjaan skripsi hingga sampai pada tahap ini.
6. Om, tante, sepupu, keponakan, dan seluruh keluarga besar yang selalu mendoakanku.
7. Teman – teman kuliah, Ida, Rhenanda, Nadine, Mela, Silvi, Ida, Nabel, dan semua teman tim SPPM pak Rafik yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih karena telah menemani hari – hariku di Jogja, selalu mendukung dan menyemangatiku semoga kalian sukses dikemudian hari, selalu diberi bahu yang kuat oleh Allah SWT dalam menghadapi segala permasalahan dalam hidup kalian.
8. Parama Aji Darmawan, teman hidupku, sahabatku, guruku, yang tidak pernah bosan mengingatkanku, menasehatiku, mendukungku, menyemangatiku, membantuku berdiri lagi ketika aku terjatuh, menemaniku, memperjuangkanku, mendo'akanku, dan jasamu yang lain yang tidak mungkin aku tuliskan semuanya di sini, sehingga aku bisa bangkit dan mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Terimakasih juga untuk keluargamu, mamah Yuli, mbak Dewi, mas Yoki, dan yang lainnya, yang tak pernah bosan mengingatkanku, menyemangatiku untuk segera menyelesaikan skripsiku.

9. Teman – temanku di Klaten, Risa, Dewi, Tamara, dan lain – lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih karena selalu menghibur, menghapuskan kepenatan kuliahku, mengerti, dan menerimaku apa adanya. Semoga kita sukses sama – sama di dunia maupun di akhirat.
10. Teman – teman satu bimbingan Bapak Mochamad Nasito yang saling memberi semangat dan dukungan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
11. Semua teman – teman Manajemen UII 2015 yang tidak bisa disebutkan satu – persatu.
12. Teman – teman KKN UII Purworejo 2018, khususnya unit 351, Ayu, Alfian, Nadina, Ady, Adit, Yoga, dan Rachel. Terima kasih telah selalu memberi semangat. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga dan semoga kalian selalu dilimpahkan karunia dari Allah SWT.

Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan. Kemudian, apabila terjadi kesalahan terkait materi maupun teknik dan penulisannya penulis memohon maaf yang sebesar – besarnya.

Akhir kata semoga apa yang ada dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.



Yogyakarta, 14 November 2019

Jellyanatas