

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT.Telkom
Yogyakarta**

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



oleh

Nama : Norma Kurnia Sari
Nomor Mahasiswa : 02311194
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan 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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 11 Februari 2006

Penulis



Norma Kurnia Sari

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT. Telkom

Yogyakarta



Nama : Norma Kurnia Sari

Nomor Mahasiswa : 02311194

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 11 Februari 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Albari


Drs. Albari, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

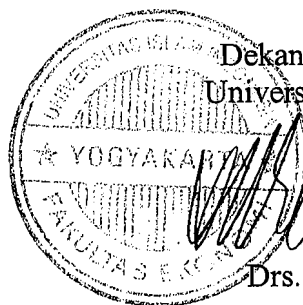
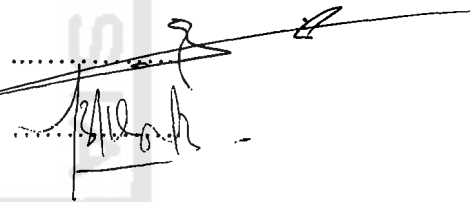
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PT. TELKOM
YOGYAKARTA**

Disusun Oleh: NORMA KURNIA SARI
Nomor mahasiswa: 02311194

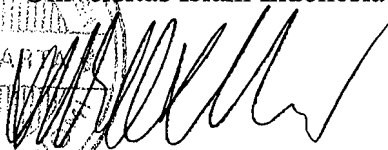
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 14 Maret 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Albari, M.Si

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia


Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- *Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Badarul Samsu dan Ibu Siti Nurjanah atas segala kesabaran dan kecintaannya dalam membesarkan kami anak-anaknya, yang telah melalui pahit getirnya hidup demi kami anak-anaknya.*
- *Adik-adikku yang aku sayangi, Prima dan Icha.*
- *Sobat-sobatku yang telah memberikan semangat dan dorongannya.*
- *"Seseorang" yang akan menjadi pendamping hidupku nanti.*

MOTTO

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebaikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya.

(Mereka berdoa):

" Ya Allah, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami bersalah.

Ya Allah, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami.

Ya Allah, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya.

Beri maafilah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami.

Engkau penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir".

(Q.S Al – Baqarah 286)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur tak henti-hentinya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan Rahmat, Hidayat dan Rizqi-Nya serta kesehatan kepadaku sehingga aku dapat memberikan yang terbaik bagi Umat.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Drs. Suwarsono Muhammad, MA.
3. Bpk. Drs. Albari, M.Si. selaku pembimbing skripsi.
4. Ucapan spesial teruntuk My Parents yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan do'a untuk kesuksesanku.....Thanks a lot.
5. Ade-adeku tersayang, Prima (*jadi police neh...*), Icha (*jangan mau kalah ma Nenes*), makasih yang telah doain kakak kalian yang cantik neh....hehehehe.
6. Keluarga Pakde Prodono (*trantib bgt euy...!!!*), Bude Sri (*wisuda ne kapan 'nduk..??*), keponakan-keponakan kecil_ku (Amanda & Anabella), M'Endah & M'Joko (*jadi pindah rumah..???*), Cik Dewi & Cak Arnold (*kapan nikahnya..??*), Simbah & Simbok atas do'a dan nasehatnya, thanks a lot for everythings.....

7. Temen-temen manajemen 2002 kelas C “Tinggalkan geng, hilangkan gap” (*semangat dab!!!*)... Vita, Wahyu, Eko kecil, Masiko, Ariex, Ajis, Dedy, Andika, Soni, *I Miss U All.....*
8. Temen-temen bimbingan Pak Albari, Ana pipet, M'Linda, Ifan, Miftah, Dana, Nikha, Juwita, Nita, *akhirnya selesai juga skripsi_ku...!!!*
9. Anak-anak at Kontrakan Tambakboyo, penghuni tetap dan tamu tetap (Ucher, Combro, Mely, Cheepy, Ica', Kak yuli, M'Lita, M'Mely), Kontrakan Jambusari (Courageux, Wawan, M'Arip, Irvan, Rival, Yusi, Katek, Jayeng, Bayu) , Kontrakan Minomartani (Andre, Irul, Agus, Riswan, Amank, Idris), *thank's atas hotelnya....hehehe.....*
10. My Best Friend Vita & Irwan (*undangannya kapan...??*), M'Arip (*yang uda ngantar aku kesana-kemari*), Epy & Sita (*hal yang membanggakan bisa bersama kalian berbagi senang dan sedih bersama.....*) *thank's* udah mau dengerin keluh kesah_ku selama ngerjain skripsi ini....
11. Temen-temen Bali-ku, OT (*I miss u, very miss u.....*), Kadek (*Maafin aku ya.....*), Kacu Sepupu (*My best brother*), Hendra (*jangan lupa ma Indonesia*), Adit (*kuliah di Jogja aja...*), Bli Arya (*jangan maen PS mulu....*), Om Jero (*kapan mancing bareng ..???*), Keluarga di Kayuambua (Pakde Agus, ude Fatimah, Ika, Ayu, Komang Edo, Bli Putu, Pakde Nyoman, Pakde Gde)
12. Anak-anak at Managemant'02 yang lain, Yudi, Inox, IpuX, Combre, Gandet, Eko Gojck, Djancux, Bunga, Esie, Ririf, Enggar, M'Atik, Citra, Venti, Nungky, Aties, Yuli, Mbak Dina, Nani, Uwie.
13. Teman-teman KKN Unit SL-09, Widia, Acit, Cisna, Mas Sugun, Kinoy, Mas Adi, Mas Fluri, Koko, Osama, Budi, dan teman-teman seperjuangan KKN buat acara koordinasi desa, Imam, Vendy, P-man, Dayat, Alif, Wisnu, Fajar, Mba Indri, Danang, Aji tengkyu yak atas kerjasama, bantuan dan dorongannya.
14. My Muach..., Aries thanks for your advice, your attention, spirit and your love for me.....hehehehe.....

15. Telkom Jogja, Pak Hartono, Bu Lilik, Pak Tri, Mba Ayu', Pak Polisi (lupa namanya) atas kerjasamanya sehingga skripsi ini selesai.
16. AB 3393 MU, motor kesayangan_ku yang uda mau ngantar kemana-mana, hehehe.....
17. Dan semua temen-temen yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu muakasih biyangeet yak atas dukungannya.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman jurusan manajemen pada umumnya dan konsentrasi pemasaran pada khususnya.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Februari 2006

Norma Kurnia Sari

