

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan PT.Telkom Yogyakarta. Penelitian dilakukan di PT. Telkom Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen setelah menerima jasa pelayanan PT. Telkom dan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pengguna jasa PT. Telkom berdasar karakteristik konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dan metode statistik. Hal ini bertujuan agar penelitian yang dihasilkan lebih akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Metode deskriptif dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, selanjutnya kuesioner diolah menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 11.5.

Populasi yang diteliti adalah pelanggan PT. Telkom yang sedang melakukan pembayaran di kantor Telkom. Sampel yang digunakan 96 orang. Metode statistik yang digunakan adalah uji peringkat bertanda Wilcoxon dan uji beda jenjang Kruskal Wallis. Berdasarkan hasil uji Wilcoxon dari 15 atribut yang ditawarkan PT. Telkom terdapat lima atribut yang terbukti secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya nilai kinerja pada kelima atribut tersebut tidak berbeda secara signifikan dengan harapan konsumen. Kepuasan tertinggi ada pada atribut mudah dihubungi dengan gap sebesar 0,07 sedangkan kepuasan terendah terjadi pada atribut cepat menanggapi keluhan dengan gap sebesar 0,69. Pada pengujian Kruskal Wallis terdapat delapan atribut menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan kepuasan konsumen berdasarkan karakteristik konsumen.