

MOTTO

“Bacalah Muhammad, dengan nama Tuhanmu yang telah menjadikan.
Menjadikan manusia dari segumpal darah. Bacalah Tuhanmu yang Maha mulia,
yang mengajarkan manusia menggunakan pena yang mengajar manusia segala
yang tidak diketahui.”

“Kesuksesan belajar bukan hanya karena
kecerdasan semata,
tetapi dari besarnya kemauan dan
kesungguhan hati”

“Dimana ada kemauan, disitu ada jalan.”

1.4 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas pelayanan pada (Yantel) DISTEL Muntilan.
2. Untuk mengetahui dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Yantel) DISTEL Muntilan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

- ❖ Bagi perusahaan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam rangka perbaikan dan peningkatan mutu, daya tarik, dan pelayanan sebagai kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Manfaat lainnya adalah dapat memberikan gambaran bagi perusahaan dalam membuat rencana dan strategi yang baik dan terarah untuk mengelola perusahaan di masa yang akan datang secara lebih efektif dan efisien.
- ❖ Bagi peneliti, merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi yang sangat berharga untuk disinkronkan dengan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah.

aspek *tangible* lebih mudah dan nyata untuk dirasakan, sehingga *tangible* yang kurang memadai dengan cepat dapat segera ditengarai. Kondisi ini diperkuat dengan hasil ranking prioritas kepentingan yang menempatkan atribut *tangible* sebagai atribut yang mempunyai bobot kepentingan tertinggi hingga 27,06% dari kelima atribut yang diteliti.

pada standar kompetensi pelayanan atau pelayanan prima. Selain itu menambah dengan variabel pesaing untuk membandingkan kinerja pelayanan dengan perusahaan yang sejenis.