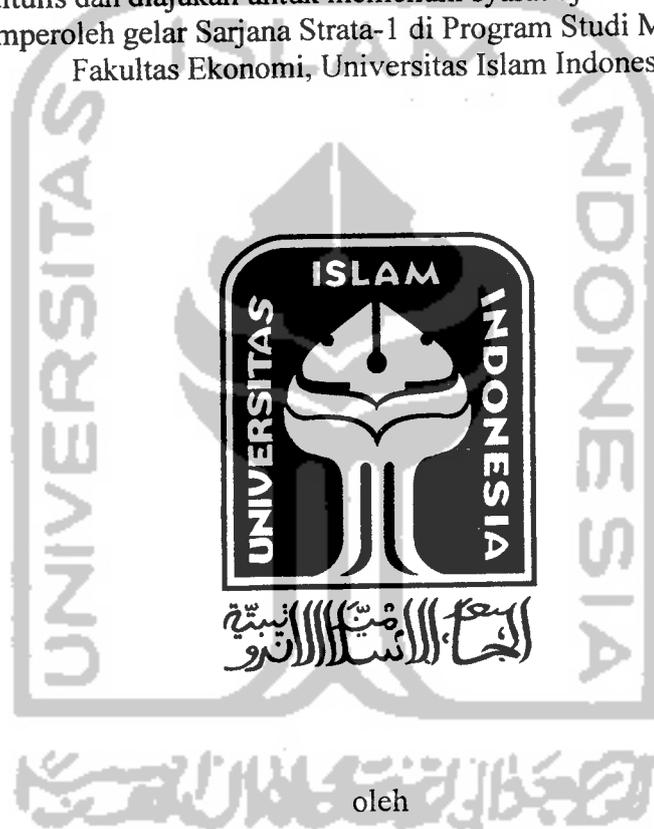


# **Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Telepon Flexi di Pekalongan**

## **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 : Rina Kusumaningrum  
Nomor Mahasiswa : 01311016  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2005**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini Saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak pernah terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis 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/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.



Jogjakarta, Maret 2005  
Penulis,

Rina Kusumaningrum

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Telepon Flexi di  
Pekalongan**



Nama : Rina Kusumaningrum  
Nomor Mahasiswa : 01311016  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta, Maret 2005  
Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink is placed below the text. The signature is stylized and appears to read 'Sumadi'.

Drs. H. Sumadi, M.Si

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TELEPON FLEXI DI PEKALONGAN**

Disusun Oleh: RINA KUSUMANINGRUM  
Nomor mahasiswa: 01311016

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 11 Mei 2005

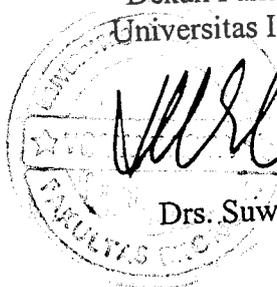
Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Sumadi, M.Si

Penguji

: Drs. Murwanto Sigit, MBA

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA



## HALAMAN MOTO

- ❖ *Niscaya Allah SWT akan meninggikan orang-orang yang beriman dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat*

*(Q.S. Al Mujadalah : 11)*

- ❖ *Ingatlah Allah waktu kamu senang niscaya Allah akan mengingat dalam kesulitan*

*(HR. Attirmidzi)*

- ❖ *Kemenangan (keberhasilan) hanya dapat dicapai dengan kesabaran*

*(HR. Attirmidzi)*

- ❖ *Jika kita tidak bisa memiliki apa yang kita cintai, maka cintailah apa yang sudah kita miliki*

- ❖ *Empat perkara yang menimbulkan cinta : muka jernih, ringan tangan, mencari persesuaian, sama di mulut dan di hati*

*(Prof, DR. Hamka)*

- ❖ *Sederhanalah dalam mencintai, kalau-kalau orang yang engkau cintai menjadi musuhmu dibelakang hari. Sederhanalah dalam membenci, kalau-kalau orang yang engkau benci menjadi sahabat*

*dikemudian hari*

*(Al hadist)*

- ❖ *Dengan banyak diam lahirlah kewibawaan dan dengan rendah hati sempurnalah kenikmatan*
- ❖ *Jangan kagum mendengar suara seseorang tapi kagumilah orang yang bila diberi amanat dilaksanakan, yang tidak pernah mengganggu orang dengan mulut ataupun tangannya*

*(Umar bin Khattab ra.)*



## Halaman Persembahan

**Skripsi ini kupersembahkan untuk**

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta, Bapak H. Suwignyo dan Ibu Hj. Sulistyoningsih yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan, beserta doanya, terima kasih atas kasih sayangnya.
- ❖ Adikku tercinta Dian Puspaningrum, terima kasih atas dukungan dan doanya.
- ❖ Eyang Putriku yang tercinta Hj. Mahmudah dan Eyang Sumarni terima kasih atas kesabaran dan doanya.
- ❖ Zaka Munji, seseorang yang telah menuntunku ke jalan hidup yang lebih berarti, terima kasih atas semua perhatian, kasih sayang, dukungan, bantuan, dan terutama kesabarannya selama ini.
- ❖ Bapak & Ibuku tercinta KH. Djahri Anwar dan Hj. Siti Rohmah terima kasih atas doa dan dorongannya selama ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.wb

Puji Syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Telepon Flexi di Pekalongan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada segenap pihak yang telah membantu penulis sejak persiapan hingga terwujudnya skripsi ini. Untuk itu perkenankanlah kami mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. H. Sumadi, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran dan kesungguhan hati memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga terselesainya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ir. Didik Sukasdi, ST. selaku General Manajer PT. Telkom Pekalongan.
4. Bapak Tri Sosiawan, ST. dan segenap karyawan PT. Telkom yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan.
5. Bapak, Ibu dan Adik yang tidak pernah berhenti berdoa dan memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan studi.

6. “Jajanku” Mas Zaka, atas kasih sayang dan kesabarannya.
7. Mila Dina Joanita, *the best friend* thank’s for being my best friend.
8. Ingga, Izn’t, Idha “Sastro”, Woth, Yola, mba Vie, sobat baekku yang senantiasa memberi semangat dan menemani.
9. Ratih, Puri, Rima, Diaz, Dwi, Ani, Pu2t, Nina, atas persaudaraannya yang tak terlupakan juga Inoel, Ria, mba len, mba Dew, k’Tat, Lia, Poe3, Tika, atas dorongan, keceriaan dan kehebohannya.
10. Bapak dan Ibu Yateaman terima kasih telah memberiku perhatian dan kasih sayangnya selama tiga tahun ini.
11. Temen-temen seperjuangan ku mintul, lisa, anto’, aries, mas choliz, arya thanks 4 u’r support....
12. Temen-temen “A” 01 dan temen-temen KKN SL 18 angkatan 28, Wika, Nana, Ryan, Dwi, Ian, Niar, bang Tedy, Iwan, Hanif, Indra atas kebersamaan dan kehebohannya.
13. Pihak lain yang membantu, yang tidak dapat ditulis satu persatu.

Semoga segenap doa, dukungan, jasa baik, rasa kebersamaan dan persaudaraan yang mereka berikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Harapan penulis akan skripsi yang jauh dari sempurna ini, semoga bermanfaat bagi kepentingan Fakultas Ekonomi, Perusahaan dan pihak yang membutuhkan. Amin.....

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Maret 2005  
Penyusun

Rina Kusumaningrum