

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TELKOM SLEMAN**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai
derajat sarjana Strata – 1 Progam Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Angga Ramadhan

No. Mahasiswa : 12311276

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

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 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, 17 Oktober 2017

Penulis,



(Angga Ramadhan)

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TELKOM SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

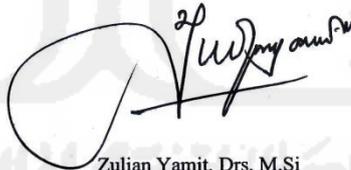
Nama : Angga Ramadhan

No. Mahasiswa : 12311276

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal.....*24/10-17*.....

Dosen Pembimbing,



Zulian Yamit, Drs. M.Si

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TELKOM
SLEMAN**

Disusun Oleh : **ANGGA RAMADHAN**

Nomor Mahasiswa : **12311276**

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

Pada hari Senin, tanggal: 16 Oktober 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : **Zulian Yamit, Drs., M.Si.**



Penguji : **Siti Nurul Ngaini, Dra., MM**



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Telkom Sleman” yang selama mengerjakan tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan.
2. Bapak Nanag Sutrisno, SH., M.Hum., Ph.D. selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Drs. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM selaku ketua progam studi Manajemen Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Zulian Yamit, Drs. M.Si Selaku dosen pembimbing, terima kasih atas segala bimbingan dan bantuannya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
6. Ibu Rahayu dan Bapak Sarwoko kedua orangtua, terima kasih atas segala pengorbanan, doa, semangat, dan kesabarannya sampai aku bisa mencapai titik saat ini. Semoga aku bisa mewujudkan cita-cita yang kalian inginkan.
7. Idham Ramadhanto adiku, terima kasih atas bantuan dan segalanya.

8. Seluruh warga lingkungan rumah di Dusun Sempu atas bantuan yang diberikan baik langsung maupun tidak langsung.
9. Seluruh teman mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia khususnya angkatan 2012.
10. Semua pihak di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membantu seluruh proses dalam penyusunan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tak ada yang dapat disampaikan selain ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya atas bantuan yang diberikan, semoga mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Amiin.

Akhirnya, semoga skripsi ini apat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi seluruh mahasiwa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 17 Oktober 2017

Penulis

Angga Ramadhan