

# BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

## SKRIPSI BERJUDUL

### **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta**

**Disusun Oleh : Wicaksono Ary Wibowo  
Nomor Mahasiswa : 00311415**

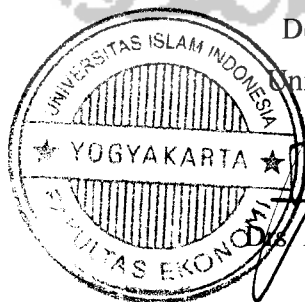
Telah dipertahankan di depan Tim penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada Tanggal : 16 Januari 2006

Penguji/Pemb. Skripsi : Hj. Dra. Sri Hardjanti, M.M

Penguji : Drs. Suwarsono Muhammad, MA.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma Ishak, M. Bus., Ph. D

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT.  
Telekomunikasi Cabang 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



Ditulis oleh

Nama : Wicaksono Ary Wibowo  
Nomor Mahasiswa : 00311415  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2006

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya sampaikan 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 apapun hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Desember 2006

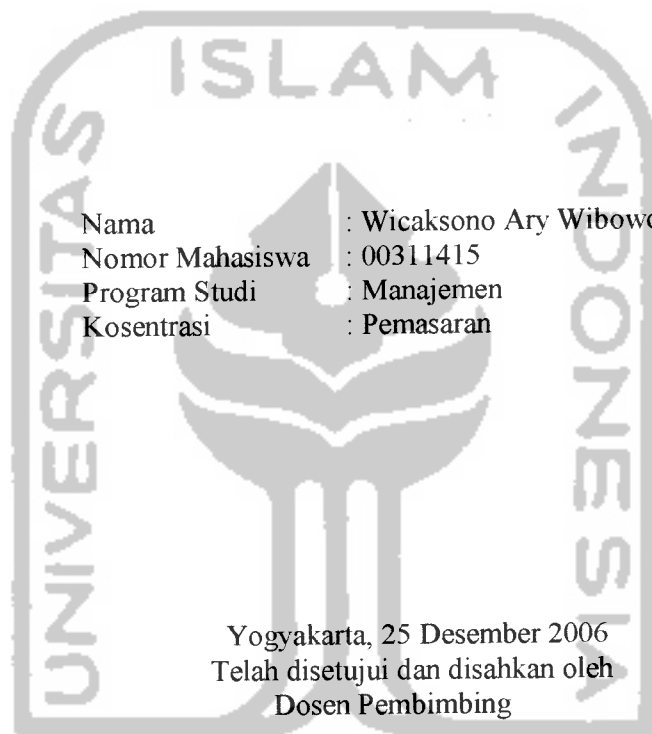
Penulis

Wicaksono Ary Wibowo



## PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT.  
Telekomunikasi Cabang Yogyakarta



Hj. Dra. Sri Hardjanti, M.M

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini untuk

Ayah dan Mama Tercinta

Mertuaku Tercinta

Kakakku Mas Erry & Mbak Ery, Spesial untuk Istriku tercinta dan anakku tersayang, Adikku yang gemuk Yanuar semoga tambah dewasa dan keponakanku

Nandra yang semakin hari tambah lucu.

7. Ayah dan Mam yang ananda hormati dan cintai, yang telah dengan tulus dan tiada henti memberikan do'a, semangat, dan dukungan secara materil tak ada habisnya.
8. Mertuaku tercinta yang selalu membantu saya.
9. Istriku dan anakku tercinta yang dengan sabar menunggu saya dan memberi semangat yang tiada henti
10. Kakakku, Adikku yang selalu memberi support yang tiada habisnya agar cepat selesai.
11. Thank's to Harry Prasojo dan keluarga Djoko Purnomo atas Printnya coy.
12. Thank's to Bpk Sudarmanto yang membantu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Thank` to Unggul, Saskia , Diah Wedhe, Ferro, Yan, Duta Anis, Agung Ria, Galuh, Nanda The Blink alias si Belink.
14. Thank'to Teman – teman angkatan 2000 manajemen terutama kelas F yang sampai sekarang masih sering ngumpul.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan skripsi ini, secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Alhamdulillahirrabbi'l'amin

Yogyakarta, Desember 2006

Penulis

Wicaksono Ary Wibowo

## MOTTO

*“Aku bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah, dan aku bersaksi bahwa Muhammad adalah utusan Allah”*

*“Allah tidak hendak menyulitkan kamu, Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur.”*

(Q.S AL Maidah : 6)

*“It does not matter how slowly you go, so long as you do not stop.”*

(Confucius)

*“Mulailah segala sesuatu itu dari yang kecil, dari diri sendiri, dan dari sekarang.”*

(A.A Gym)

## KATA PENGANTAR

Bismillahirraamanirrahim,

Dengan mengucapkan rasa syukur kehadirat Alla SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta.”

Penyusunan skripsi ini merupakan bentuk pertanggungjawaban akademis yang wajib ditempuh untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana strata – 1 pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bantuan, support, petunjuk, serta nasehat yang telah diberikan dari permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Ama Ishak , M Bus., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Drs. M. Bakr Muhlison, Dipl. Mg, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
3. Ibu Sri Hardjanti Dra, HJ, MM, selaku dosen pembimng yang telah sangat membantu dalam memberikan bimbingan dan arahan yang sangat Penulis perlukan dalam penyusunan Skripsi ini dari awal sampai akhir.
4. Drs. Suwarsono Muhammad, MA , selaku dosen penguji skripsi
5. Segenap staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
6. Pimpinan PT. Telekomunikasi beserta jajaran staf karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan.