

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Informasi 108 AWG
Semarang terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang)**

Nama : Herawaty
Nomor Mahasiswa : 99311516
Program Studi : Manajemen
Bidang konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, September 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Sri Hardjanti, DRA,HJ,MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

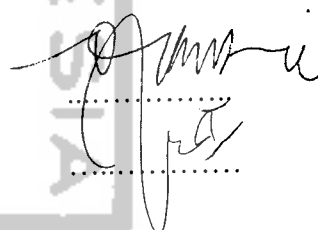
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA INFORMASI 108 AWG SEMARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PT. TELKOM AWG,
SEMARANG)

Disusun Oleh: HERAWATY
Nomor mahasiswa: 99311516


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Oktober 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Dra. Sri Hardjanti, MM

Penguji : Drs. Yazid, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa informasi 108 PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, AWG Semarang terhadap kepuasan pelanggan, juga untuk mengetahui dimensi kualitas yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan pada jasa layanan informasi 108 pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, AWG Semarang, serta mengetahui strategi pemasaran yang seharusnya digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa layanan informasi 108 PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, AWG Semarang.

Metode penelitian ini menggunakan wawancara kepada beberapa pelanggan, dan Senior Supervisor layanan 108 itu sendiri, dan kuisisioner yang dibagikan kepada responden. Data dianalisis dengan menggunakan alat analisis linier berganda, korelasi berganda, dan diagram kartesius.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen terdapat hubungan yang kuat dan positif, yang berarti saling mempengaruhi. Dimensi yang paling besar mempengaruhi adalah dimensi responsiveness. Masih terdapat kesenjangan atau gap antara kualitas pelayanan dengan kualitas harapan. Strategi yang harus digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa layanan 108 AWG Semarang adalah mempertahankan prestasi pada kualitas pelayanan dimensi reliability dan empathy.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah swt atas bantuan, bimbingan, rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan program Strata-1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Skripsi ini dibuat untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa layanan 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang, sehingga dapat jadi bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan tersebut untuk kemajuan perusahaan selanjutnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari pihak lain. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini ingin disampaikan kepada :

1. Suwarsono Muhammad, DRS,MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
2. Sri Hardjanti, DRA,HJ,MM, selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
3. Sahabatku Erna yang telah memberikan bantuan, dan suportnya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. "Thanx baby".

4. Bapak Atang selaku Senior Supervisor layanan informasi 108 PT Telekomunikasi Tbk, AWG Semarang, yang telah membantu memberikan data untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. “Mami, Papi makasih ya atas doa dan dorongannya”
6. Teman-teman satu bimbingan, “Kebo, Dian, Arif, dll”
7. “Yayangku, thanx suportnya honey”
8. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pengembangan pengetahuan pembaca skripsi ini, dan bagi jasa layanan 108 PT Telekomunikasi AWG Semarang, terimakasih.

Yogyakarta, September 2005

Penulis

