

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**

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

Yogyakarta, 25 Desember 2006
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing



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 Prasajo 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

1. Populasi

Populasi merupakan kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri-ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok unit analisis atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi, jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya. Semakin banyak sampel yang diambil, semakin kecil kemungkinan kesalahan penelitian.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *Convenience Random Sampling*. Untuk menentukan besarnya sampel dalam penelitian ini dipakai rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{(z)^2 \pi (1-\pi)}{\varepsilon^2}$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

Z : Nilai tabel distribusi normal untuk derajat kepercayaan. Pada penelitian ini derajat kepercayaan 95%, maka $Z = 1,96$.

surat kabar, dan brosur yang berkaitan dengan pokok permasalahan dalam penelitian, data sekunder diperoleh dari :

- 1). Sejarah PT. TELKOM
- 2). Visi dan Misi PT. TELKOM
- 3). Struktur Organisasi PT. TELKOM

1. Metode library research

Mengumpulkan berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber penulisan, baik berupa buku-buku maupun tulisan yang terdapat di berbagai media, yang berhubungan dengan penelitian ini, serta yang berasal dari dalam perusahaan.

2. Metode field research

Dalam penelitian ini dikumpulkan data atau informasi yang berkaitan erat dengan penelitian, berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini PT. Telekomunikasi Cabang Godean Yogyakarta. Adapun instrumen pokok yang akan dipakai untuk mengambil data adalah dengan menggunakan kuisisioner yang didalamnya akan diajukan pertanyaan yang berhubungan dengan tema penelitian kepada sampel yang dituju. Sedangkan data sekunder diperoleh dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dan dapat menunjang proses analisis data.

3.8. Populasi dan Sampel Penelitian

Penelitian menggunakan teknik sampling guna memperoleh data yang diperlukan.