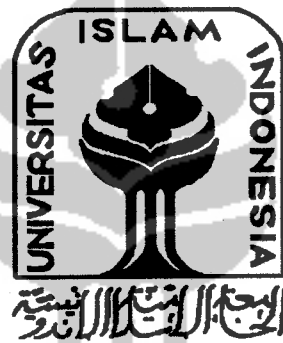


**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN
DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN
PT. TELEKOM MUNTILAN**

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 : Deny Radian

Nomor mahasiswa : 01311194

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2006**

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, 5 Juni 2006

Penulis,

Deny Radian

**EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN
DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN
PT. TELEKOM MUNTILAN**



Nama : Deny Radian

Nomor mahasiswa : 01311194

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 5 Juni 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nursya'bani Purnama', is written over a horizontal line.

Nursya'bani Purnama, Drs,H,M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Evaluasi Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan
PT. Telkom Muntilan**

Disusun Oleh: DENY RADIAN
Nomor mahasiswa: 01311194

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 19 Juli 2006

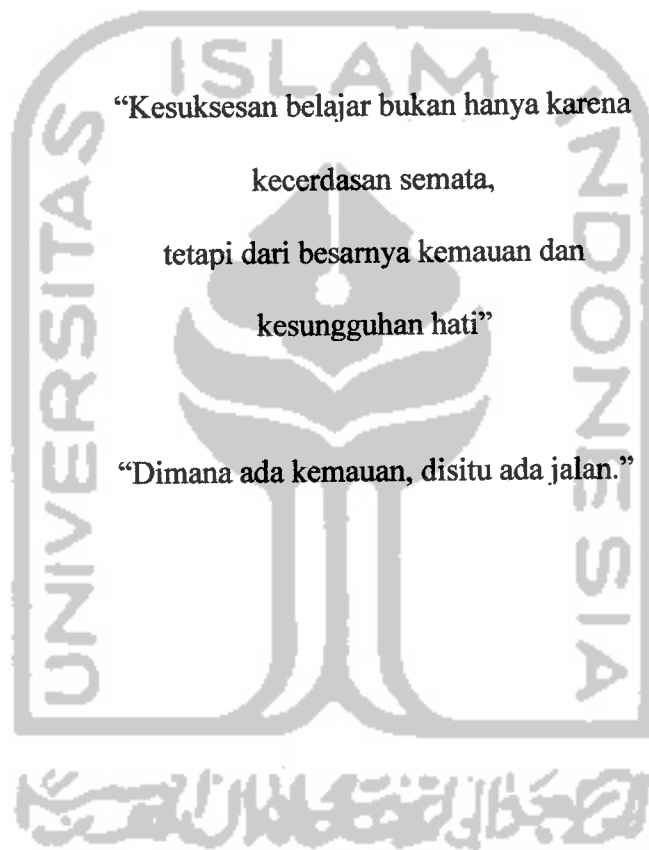
Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Dr. Zainal Mustofa EQ, MM

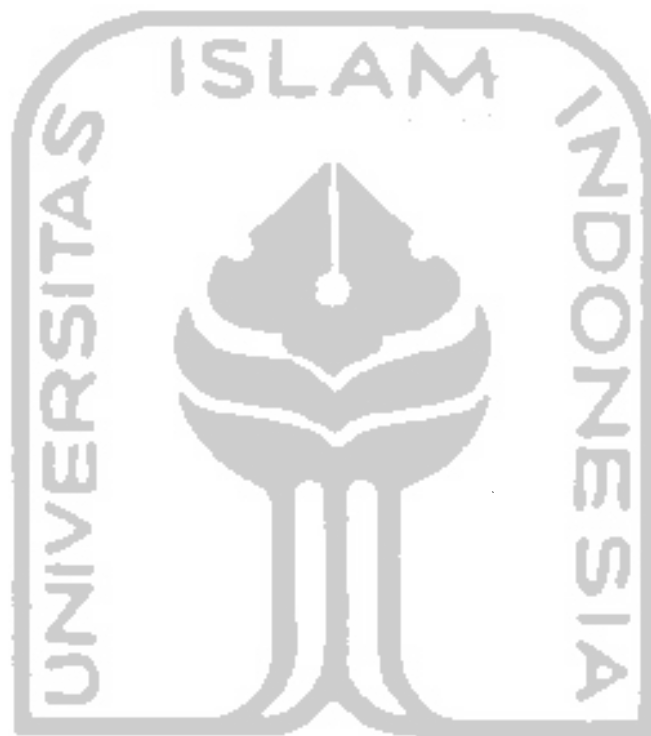


MOTTO

“Bacalah Muhammad, dengan nama Tuhanmu yang telah menjadikan.
Menjadikan manusia dari segumpal darah. Bacalah Tuhanmu yang Maha mulia,
yang mengajarkan manusia menggunakan pena yang mengajar manusia segala
yang tidak diketahui.”



HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini Kupersembahkan untuk :

- ❖ *Kedua orang tuaku, dengan cinta, kasih sayang, bimbingan dan doa beliau, skripsi ini dapat diselesaikan.*
- ❖ *Kakakku tersayang Nurani Dewi*
- ❖ *Adindaku Tercinta*
- ❖ *Teman-teman baikku*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN PT. TELKOM MUNTILAN”**. ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang lebih baik.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Nur Fauziah, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Bapak Nursya'bani Purnama, Drs, H, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan petunjuk serta saran dengan tulus ikhlas dan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak dan ibu tercinta yang telah memberikan bantuan, dorongan, doa serta kasih sayang yang sangat besar selama ini.
 5. Kakakku Nurani Dewi yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian.
 6. Bapak pimpinan serta seluruh staf kantor Telkom cabang Muntilan.
 7. Adindaku tercinta Sri Wahyuni yang selalu memberikan semangat dan cinta kasih hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
 8. Orang-orang yang pernah singgah dihatiku terimakasih kalian pernah mengisi hatiku.
 9. Teman-teman terdekaku Wawan, Taufik, Erick, Riza, Wiro dll.
 10. Teman-teman jl. Seroja 1, Iyok, Angga, Anggi, Valvin, dan Bimbim.
 11. Teman-temanku satu angkatan: Arif, Andreas, Agung, Yudha, Erick, Selvan, Eko, Diaz, Dani, Yuyun.
 12. Anak-anak bengkel Pliss Racing.
 13. Semua teman-temanku dari kecil sampai sekarang yang tak bisa kusebut semua, thank's for everything guys....
 14. Semua pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini
Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan mampu menjadi sedikit tambahan bagi ilmu pengetahuan.
- Wassalamualaikum wr. wb.

Yogyakarta, 5 Juni 2006

Penulis