



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT TELKOM WITEL JEMBER TAHUN 2017**

SKRIPSI

Oleh :

CAHYA WARISMAN

NIM. 120210301062

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT TELKOM WITEL JEMBER TAHUN 2017**

SKRIPSI

Oleh :
CAHYA WARISMAN
NIM. 120210301062

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa syukur yang tak terhingga pada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas rahmat, hidayah-Nya dan sholawatnya serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Kastono dan Ibunda Buama atas segala ketulusan cinta, kasih sayang, arahan, dukungan, pengorbanan dan doa yang tiada henti demi keberhasilan dan kesuksesan saya;
2. Bapak/Ibu Guruku ditingkat TK, SD, SMP, dan SMA, Bapak/Ibu Dosen di Pendidikan Ekonomi - FKIP - Universitas Jember, serta semua orang yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman dengan penuh keikhlasan dan tanpa pamrih;
3. Almamater yang kebanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.

MOTTO

“Allah tidak mewajibkan orang-orang yang bodoh untuk menuntut ilmu kecuali terlebih dahulu mewajibkan orang-orang yang berilmu untuk mengajar.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Kesadaran adalah matahari, kesabaran adalah bumi, keberanian menjadi cakrawala, dan perjuangan adalah pelaksanaan kata-kata.”

(Kantata Takwa)

“Mengambil resiko adalah azas peletakan batu pertama kerajaan.”

(Estee Lauder)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Cahya Warisman

NIM : 120210301062

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Mei 2018

Yang menyatakan,

Cahya Warisman

NIM. 120210301062

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017”** telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 31 Mei 2018

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas
Jember

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sukidin, M.Pd
NIP. 19660323 199301 1 001

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd
NIP. 19800827 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017**” telah diuji dan disahkan pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 31 Mei 2018

Tempat : Gedung 1 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sukidin, M.Pd

NIP. 19660323 199301 1 001

Anggota I

Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd

NIP. 19800827 200604 2 001

Anggota II

Drs. Pudjo Suharso, M. Si

NIP. 19591116 198601 1 001

Dra. Sri Wahyuni, M.Si

NIP. 19570528 198403 2 002

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D

NIP. 19680802 199303 1 004

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017; Cahya Warisman, 120210301062; Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember, 106 Halaman.

Pentingnya pelayanan bagi perusahaan PT. Telkom Witel Jember, maka sangat perlu diperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen seperti umpan balik dari pihak produsen ke pihak konsumen yang cepat dalam mengatasi permasalahan. Kualitas pelayanan ini akan memunculkan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan internet terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember. Indikator dalam kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan fisik perlu diketahui untuk melihat baik tidaknya kualitas pelayanan internet PT. Telkom Witel Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari indikator kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, fisik terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Telkom Jember pada tahun 2017. Pengumpulan

data menggunakan metode survey. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial (regresi sederhana).

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pelanggan PT. Telkom Witel Jember dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember dengan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai R-square sebesar 0,862 menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember pada tahun 2017 sebesar 86,2%. Sedangkan sisanya yaitu 13,8% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor emosional..

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah, berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017”. Karya tulis ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Dafik, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Dr. Sumardi, M.Hum selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan Hety Mustika Ani S.Pd,M.Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini, serta Drs. Pudjo Suharso, M.Si selaku Dosen Penguji I dan Dra. Sri Wahyuni, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan pada skripsi ini;
5. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat;
6. Semua karyawan PT. Telkom Witel Jember yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk saya dan memberikan banyak informasi yang saya butuhkan;

7. Pelanggan PT. Telkom Witel Jember yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk pelaksanaan penelitian;
8. Sahabat-sahabat Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan Tahun 2012, Erwin, Riris, Ferlin, Neneng, Nanda yang telah mengajarkan kemurahan hati dalam berteman, selalu memberikan dukungan dalam hidupku;
9. Kawan-kawan Kasih Sah Hyang Art, Vidhiasih Aulia Rahma dan Mafirotul Ulfa, Debor Pagah, Pak Agus yang telah mengajarkan ilmu, memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi;
10. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari sempurna, untuk saran dan kritik selalu penulis harapkan untuk kemajuan penulis di kemudian hari. Namun, penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca semua.

Jember, 31 Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO ..	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Keandalan (<i>reliability</i>)	11
2.2.2 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	12
2.2.3 Kesopanan	12
2.2.4 Komunikasi	13
2.2.5 Kredibilitas	14
2.2.6 Bukti Fisik (<i>tangibles</i>)	14

2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.5 Kerangka Berpikir	17
2.6 Hipotesis Penelitian	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.5 Definisi Operasional Variabel	21
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.7 Metode Pengolahan Data	25
3.7.1 Editing.....	25
3.7.2 Skoring	25
3.7.3 Tabulasi	26
3.8 Uji Instrumen Penelitian	26
3.8.1 Uji Validitas	26
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.9 Analisis Data	28
3.9.1 Analisis Inferensial	28
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1. Hasil Penelitian	30
4.1.1. Sejarah PT. Telkom Indonesia Tbk. Witel Jember	30
4.1.2. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Tbk. Witel Jember ..	31
4.1.3. Kegiatan Pokok Perusahaan Jasa PT. Telkom Indonesia Tbk. Jember	34
4.1.4. Gambaran Umum Responden	36
4.1.5. Uji Instrumen Penelitian	52

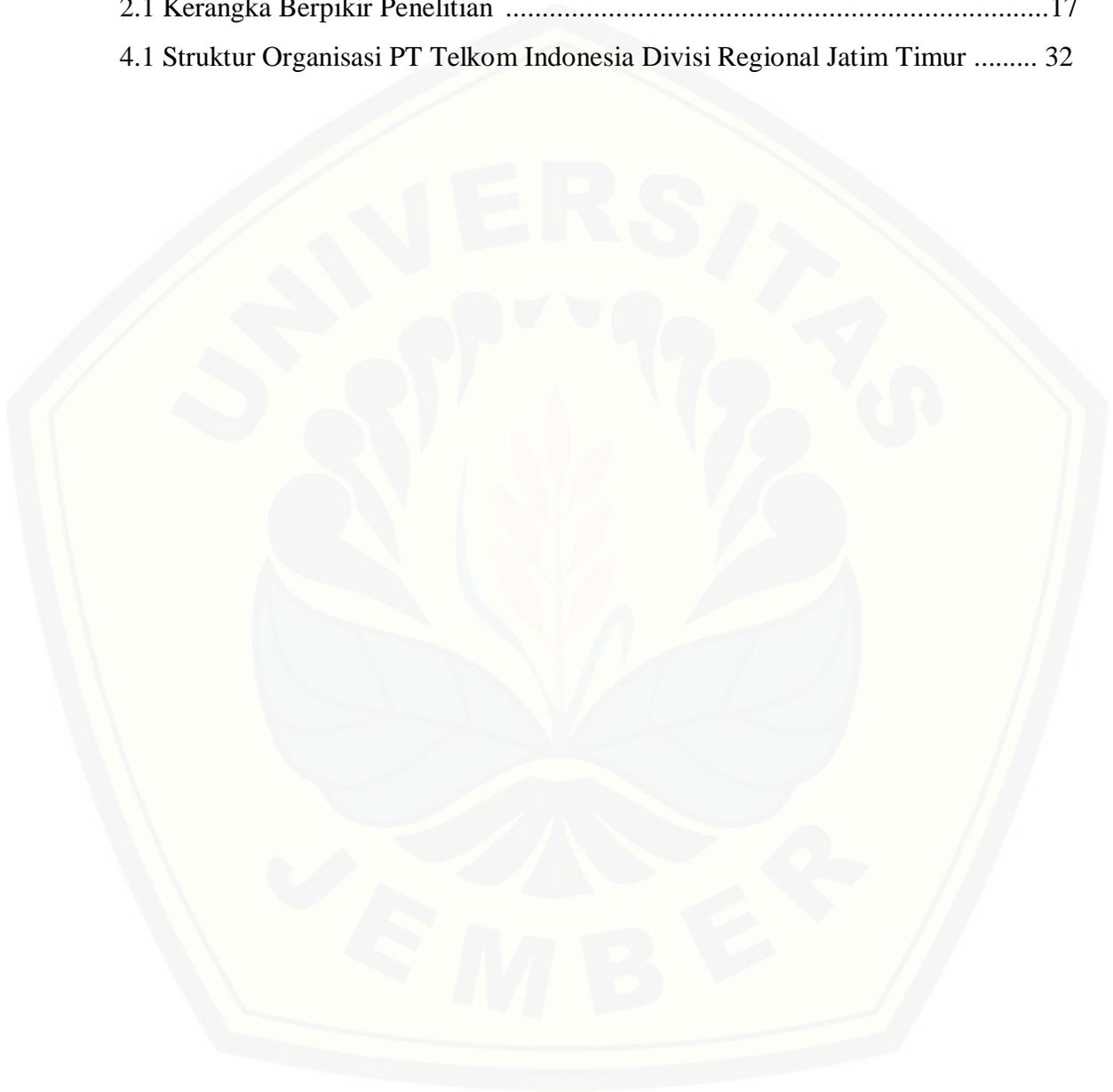
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	53
4.1.6. Analisis Data	54
a. Analisis garis regresi sederhana	54
b. Uji F	55
c. Analisis Varian Garis Regresi	56
d. Koefisien determinasi	57
4.2 Pembahasan Penelitian	58
BAB 5. PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR BACAAN	62

DAFTAR TABEL

2.1 Sasaran Manfaat Keunggulan Layanan	10
3.1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif.....	26
4.1 Jawaban Responden Indikator Keandalan	36
4.2 Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap	38
4.3 Jawaban Responden Indikator Kesopanan	40
4.4 Jawaban Responden Indikator Komunikasi	41
4.5 Jawaban Responden Indikator Kredibilitas	43
4.6 Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik	45
4.7 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	46
4.8 Jawaban Responden Indikator Menggunakan jasa layanan PT. Telkom dalam jangka waktu yang panjang	47
4.9 Jawaban Responden Indikator Merekomendasikan layanan PT. Telkom Jember kepada orang lain	49
4.10 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	51
4.11 Hasil Uji Validasi Kuesioner	52
4.12 Hubungan jumlah item pertanyaan dengan reliabilitas	53
4.13 Hasil uji reliabilitas	54
4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	55
4.15 Hasil Uji F	55
4.16 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	57

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	17
4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia Divisi Regional Jatim Timur	32



DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian	66
B. Kuesioner Penelitian	68
C. Daftar Responden Penelitian	73
D. Hasil Kuesioner	78
E. Uji Normalitas	91
F. Uji Validitas	92
G. Uji Reliabilitas	94
H. Hasil Uji Regresi Sederhana	96
I. Dokumentasi Penelitian.....	97
J. Surat Ijin Penelitian	101
K. Surat Keterangan Selesai Penelitian	102
L. Lembar Konsultasi Penyusunan Skripsi	103

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet adalah rangkaian hubungan jaringan komputer yang dapat diakses secara umum diseluruh dunia, yang mengirimkan data dalam bentuk paket data berdasarkan standar *Internet Protocol* (IP). Lebih dalam lagi, internet adalah kumpulan jaringan dari jaringan-jaringan komputer dunia yang terdiri dari jutaan unit-unit kecil seperti jaringan pendidikan, jaringan bisnis, jaringan pemerintahan dan lain-lain yang secara bersamaan menyediakan layanan informasi seperti e-mail, online chat, transfer file dan saling keterhubungan (*linked*) antara satu halaman web dengan sumber halaman web lainnya (Yuhfizar, 2008).

Internet merupakan suatu fenomena baru yang sering menjadi topik pembicaraan di akhir abad ke 20 ini. Dengan internet, dunia saat ini seakan menjadi satu. Inilah yang dinamakan proses globalisasi, hanya dalam hitungan detik kita dapat menerima pesan yang dikirim orang dari jarak ribuan kilometer. Kehadiran teknologi ini tentunya tidak bisa dibendung pertumbuhannya. Untuk bisa terlibat atau menjadi anggota masyarakat global tersebut tidak ada jalan lain melainkan dengan mempelajarinya disamping mempersiapkan kepribadian dan mental. Hal ini penting karena selain internet banyak menawarkan manfaat namun juga membawa hal-hal yang negatif jika kita tidak bijak dalam menggunakannya.

Penyedia jasa akses internet sangat banyak, salah satunya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (PT. Telkom). PT. Telkom tidak hanya menyediakan layanan internet/data tapi juga menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*) dan jasa telepon bergerak (*mobile service*). Produk layanan internet yang dimiliki oleh PT. Telkom yaitu Indihome Fiber, Telkomnet instan, Telkomnet Astinet dan Speedy. Produk layanan jasa internet PT. Telkom ini memiliki kualitas yang tinggi dengan terjaminnya ketersediaan sarana dan prasarana fisik serta jaringan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, sehingga menjadikan PT. Telkom memiliki tingkat daya saing yang tinggi dalam memenangi persaingan pasar industri telekomunikasi.

Dalam perkembangannya, sejak dikeluarkan UU No. 36 Tahun 1999 tentang telekomunikasi, yaitu penghapusan monopoli untuk sektor telekomunikasi yang dikeluarkan pemerintah, maka lingkungan bisnis telekomunikasi berubah dari monopoli menjadi kompetisi. Operator-operator telekomunikasi termasuk PT. Telkom, harus dapat bersaing sebagai *service provider* atau penyedia layanan komersial yang berada di lingkungan industri telekomunikasi (Nugroho, 2015). Persaingan yang ketat menjadikan PT. Telkom meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

PT. Telkom sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, yaitu: 1. Prinsip Kesederhanaan, 2. Prinsip Kejelasan, 3. Kepastian Waktu. Hal ini terbukti adanya kemudahan dalam bidang prosedur pemasangan bukan hanya itu saja tetapi PT. Telkom juga memberikan kemudahan dalam bidang pembayaran serta permasalahan dari pelanggan, memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memuaskan pelanggan. Sehingga, upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal pelayanan harus dilakukan *Customer Service* sesuai dengan peraturan pelayanan. *Customer Service* berperan memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk menanggapi permasalahan dan bertugas untuk menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan (Oktavianis dkk, 2014).

PT. Telkom Witel Jember adalah anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT Telkom Tbk). PT. Telkom Witel Jember menyediakan berbagai macam produk, mulai dari fasilitas telepon rumah hingga fasilitas internet seperti: pemasangan telepon rumah, pemasangan fasilitas internet di rumah, fasilitas melalui jaringan handphone, dan fasilitas penyedia modem internet. Penelitian pada PT. Telkom Witel Jember ini dibatasi pada produk perusahaan tersebut yaitu internet. Ada berbagai keluhan konsumen mengenai pelayanan internet seperti yang dijabarkan oleh konsumen Bu Fidia dan Bapak Khoirus sebagai berikut:

Fidia pemilik salah satu warnet di Jember, mengatakan, "saat internet di tempat kami mengalami gangguan, kami tidak serta merta langsung complain tanpa mengecek terlebih dahulu jaringan internet ditempat lain apakah memiliki masalah yang sama seperti

kami apa tidak. Setelah kami yakin barulah kami complain, baik itu via online atau menelpon 147. Soal pelayanan, kami pernah dibuat shock, saat diberi no telepon oleh pihak Telkom untuk menghubungi salah satu teknisi. Setelah kami telepon, yang bersangkutan malah bilang posisinya sedang libur bekerja, dan meminta kami langsung datang sendiri ke Telkom bila ingin dilayani cepat". Kompasiana, Sabtu 15 Mei 2017

Bapak Khoirus Sholeh salah satu warga Jember mengatakan, "Saya merasa tertipu dan menjadi korban manajemen Speedy. Karena tagihan internet saya naik, tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu dari pihak Telkom. Dikatakannya, dia memasang sambungan telepon dan internet atas nama Soeseno, sejak beberapa tahun lalu. Namun selama dua bulan terakhir, tagihannya naik dari Rp 214.500 menjadi Rp 292.166. Adapun modusnya, saya diklaim sejak bulan November sudah beralih keprogram baru. Padahal saya tidak pernah mengajukan ataupun menyetujui program baru tersebut." Kantor PT Telkom Jember Kamis 31 Desember 2015.

Pernyataan dari Bu Fidia dan Bapak Khairus menunjukkan bahwa pelayanan pengguna internet PT. Telkom Witel Jember sangat tidak baik. Penelitian Oktavianis dkk (2014) juga menyatakan hal yang sama bahwa pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh PT. Telkom memang masih membutuhkan perbaikan untuk memberikan pelayanan yang prima. Hal ini terbukti masih banyaknya komplein yang diterima oleh PT. Telkom. Lambatnya dalam mengatasi gangguan serta tidak cepatnya pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor keluhan yang menjadikan para pelanggan tidak terpuaskan.

Pentingnya pelayanan bagi perusahaan PT. Telkom Witel Jember, maka sangat perlu diperhatikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen seperti umpan balik dari pihak produsen ke pihak konsumen yang cepat dalam mengatasi permasalahan. Menurut Tjiptono (2000), kualitas pelayanan ini akan

memunculkan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2007:350) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember (2017), Kabupaten Jember memiliki jumlah penduduk pada tahun 2017 sebesar 2.419.000 jiwa dari 31 Kecamatan. Kecamatan yang memiliki penduduk terbanyak adalah Kecamatan Sumbersari dengan jumlah penduduk sebesar 130.949 jiwa. Lokasi penelitian ini pun dibatasi dengan Kecamatan Sumbersari sebagai lokasi penelitian. Menurut data dari PT. Telkom Witel Jember (2017), Kecamatan Sumbersari memiliki pelanggan layanan internet sebesar 2.071 pelanggan.

Secara singkat, permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan PT. Telkom Witel Jember adalah mengenai lambatnya dalam mengatasi gangguan serta tidak cepatnya pelayanan yang diberikan yang menjadikan para pelanggan tidak terpuaskan. Fokus dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan internet terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember. Indikator dalam kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan fisik perlu diketahui untuk melihat baik tidaknya kualitas pelayanan internet PT. Telkom Witel Jember. Selanjutnya, hasil dari penelitian ini akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017”**.

1.2 Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini yaitu: “Apakah variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Witel Jember tahun 2017?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dikemukakan bahwa tujuan penelitian ini adalah; “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember tahun 2017.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa manfaat antara lain bagi peneliti, bagi akademis dan pihak manajemen.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan baru tentang kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bagaimana cara mengaplikasikan teori yang dipelajari di bangku kuliah.

3. Bagi Pihak Manajemen

Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak manajemen dalam pengambilan kebijaksanaan terutama bidang manajemen pemasaran

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan menggambarkan tinjauan pustaka yang meliputi tinjauan penelitian terdahulu yang sejenis dan teori lain yang menjadi landasan dalam penyusunan penelitian ini. Konsep kajian pustaka pada penelitian ini meliputi tinjauan penelitian terdahulu, teori kualitas pelayanan, teori kepuasan pelanggan.

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sejenis pernah dilakukan oleh Purnawati (2014) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada GraPari Telkomsel Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, Hasil persamaan menunjukkan variabel kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPari Telkomsel Samarinda. Dari hasil Uji F (serentak) menunjukkan nilai F hitung $>$ F tabel ($225,929 > 2,31$) atau Sig F $<$ α ($0,000 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GraPari Telkomsel Samarinda, dengan demikian menerima hipotesis pertama. Hasil uji secara parsial dapat diketahui bahwa dari kelima variabel yang diteliti kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud fisik yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen adalah variabel kehandalan. Penelitian yang dilakukan Purnawati (2014) memiliki perbedaan dengan penelitian ini, yakni perbedaan pada indikator yang digunakan. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian Purnawati (2014) meliputi kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan wujud fisik; sedangkan indikator kualitas pelayanan internet dalam penelitian ini ada 6 indikator yaitu kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan bukti fisik.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Putri dan Ari (2016) juga melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan Indihome pada wilayah Antapani Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian berupa studi kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *probability sampling* jenis *simple random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 75 responden. Kemudian untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil uji hipotesis, nilai signifikansi $F < \alpha$ atau $0,000 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan Indihome berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Putri dan Ari (2016) memiliki perbedaan dengan penelitian ini, yakni perbedaan pada indikator yang digunakan. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian Putri dan Ari (2016) meliputi wujud, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan; sedangkan indikator kualitas pelayanan internet dalam penelitian ini ada 6 indikator yaitu kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan bukti fisik.

Penelitian Arslan dkk (2014) yang berjudul *Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: Comparative Analysis of Pakistan Telecom Sector* dengan fokus penelitian ada tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuisioner. Sampel yang digunakan yaitu 400 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu reliabilitas dan empati.

Penelitian Al-Hashedi dkk (2017) yang berjudul *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Telecom Mobile Companies in Yemen* yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *Telecom Mobile Company* Yemen. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 384 konsumen. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah reabilitas, daya tanggap, asuransi, empati, bukti fisik dan kualitas jaringan; sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel kualitas jaringan, empati, reabilitas dan asuransi berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian Arslan dkk (2014) dan Al-Hashedi dkk (2017) dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada analisis regresinya. Penelitian Arslan dkk (2014) dan Al-Hashedi dkk (2017) menggunakan analisis regresi linear berganda dengan indikator kualitas pelayanan sebagai variabel bebasnya, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana dengan variabel bebas yang digunakan hanya variabel kualitas pelayanan. Perhitungan variabel kualitas pelayanan dengan cara menjumlah scoring yang ada pada indikator kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, empati dan fisik.

2.2 Kualitas Pelayanan

Definisi dari kualitas adalah keinginan untuk memuaskan dan kepuasan adalah rasa senang atau kecewa atas kinerja suatu produk yang dihasilkan; maka jika keduanya dihubungkan atau dengan kata lain kualitas jasa dibandingkan dengan tingkat kepuasan seperti dijabarkan dalam buku *Service Management for Competitive* karangan Engel (2002:192), diperoleh suatu hubungan bahwa “kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa jika dibandingkan/dipertemukan akan menghasilkan penerimaan atau penolakan pelayanan atau dengan kata lain menimbulkan kepuasan atau ketidakpuasan”.

Pengukuran kualitas jasa dalam model Servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap diantara keduanya dalam dimensi-dimensi utama kualitas jasa. Schiffman dan Kanuk mengungkapkan ada faktor penentu kualitas jasa yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsive*), kesopanan, komunikasi, kredibilitas, bukti fisik. Kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Schiffman dan Kanuk tahun 2008 yaitu :

a. Kehandalan

Merupakan konsistensi kinerja yang berarti bahwa perusahaan menyediakan

pelayanan yang benar pada waktu yang tepat, dan juga berarti perusahaan menjunjung tinggi janjinya.

b. Daya tanggap

Merupakan kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan.

c. Kesopanan

Merupakan rasa hormat, sopan, dan keramahan karyawan.

d. Komunikasi

Merupakan membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen.

e. Kredibilitas

Merupakan kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran.

f. Bukti Fisik

Merupakan fasilitas, penampilan karyawan, dan peralatan yang digunakan untuk melayani konsumen.

Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan. Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat (Bloemer et al, 1998 dalam Karsono, 2007). Pada industri yang memasuki tahap kedewasaan, kualitas pelayanan memiliki kontribusi bagi perusahaan yang membedakan perusahaan dari pesaingnya. Salah satu cara untuk membedakan suatu perusahaan jasa dengan pesaingnya adalah penyerahan jasa yang berkualitas tinggi secara konsisten (Kotler:2000). Kuncinya adalah mempertemukan atau melampaui target harapan kualitas pelayanan pelanggan. Zeithaml et al (1996) mengemukakan konsekuensi perilaku dari kualitas pelayanan merupakan *variabel intervening* antara kualitas pelayanan dan keuntungan atau kerugian finansial dari pengulangan atau meninggalkan. Perilaku pembelian dipandang sebagai *indicator signal* konsumen untuk tetap atau meninggalkan perusahaan. Konsekuensi dari keputusan membeli secara dikotomi dibedakan menjadi perilaku yang *favourable* dan *unfavourable*. Perilaku yang *favourable* meliputi mengemukakan segala sesuatu tentang perusahaan bersifat positif, merekomendasikan kepada pihak lain, menjadi setia kepada perusahaan (loyal), bersedia membayar dengan harga yang lebih

mahal dan akan mengeluarkan pengorbanan yang lebih demi perusahaan tersebut (Dharmmesta:1999). Sementara perilaku *unfavourable* meliputi memutuskan hubungan dengan perusahaan atau beralih ke perusahaan lain (*switching*), mengurangi jumlah scope belanjanya.

Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan pelanggan yang mereka terima (Parasuraman, dkk:1998).

Tabel 2.1 Sasaran Manfaat Keunggulan Layanan

Sasaran Manfaat Keunggulan	Manfaat Keunggulan Layanan		
	Bagi Pelanggan	Bagi Karyawan	Bagi Perusahaan
Memuaskan pelanggan	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan citra profesional
Meningkatkan loyalitas pelanggan	Merasa dihargai dan mendapatkan layanan yang baik	Tercipta kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha perusahaan terjamin
Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan bekerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan

Sumber : Elhaitammy dalam Fandy Tjiptono dan G. Chandra (2005)

Model *service quality* (kualitas pelayanan) yang oleh sebagian kalangan akademisi dan praktisi ternyata memiliki sejumlah kelemahan yang signifikan. Sejauh ini baru dicapai *consensus* dalam tiga hal. Pertama, kualitas layanan merupakan sikap atau penilaian global terhadap superioritas sebuah layanan. Kedua, kualitas layanan berbeda dengan kepuasan pelanggan. Ketiga, dimensi kualitas online dan offline berbeda (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Sehingga hal ini menciptakan kepuasan pelanggan yang akan menyebabkan loyalitas pelanggan. Hal inilah yang akan menjadi *goodwill* bagi perusahaan yang akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Schiffman dan Kanuk tahun 2008 terdapat sepuluh unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: “kehandalan, responsive, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, fisik”.

2.2.1 Kehandalan (*reliability*)

Reliability merupakan kemampuan karyawan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2007:273). Menurut Parasuraman dkk (dalam Adam, 2014:11). *Reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Menurut Lupiyoadi (2006:182) *reliability* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *reliabilitas* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2.2.2 Daya Tanggap (*responsiveness*)

Menurut Lupiyoadi (2013:217) daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tidak membiarkan pelanggan menunggu agar tidak menciptakan persepsi yang negatif dari kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2005:14) daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Menurut Adam (2015:11) *responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyediakan jasa.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas disimpulkan bahwa daya tanggap yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

2.2.3 Kesopanan

Bermakna meliputi rasa hormat, sopan dan keramahan karyawan. Dengan pelayanan yang baik dan menyenangkan hati pelanggan, maka pelanggan akan tidak mudah pindah ke produk yang lain. Kesopanan adalah amalan tingkah laku yang mematuhi peraturan-peraturan sosial yang terdapat dalam sebuah masyarakat (Zaitul, 2010). Seseorang yang tidak mematuhi peraturan-peraturan sosial ini dianggap tidak sopan. Perilaku yang menonjolkan ketidaksopanan lebih merujuk kepada perilaku seseorang yang ditonjolkan secara personal yang boleh menimbulkan suasana konflik dan ketegangan yang lebih besar. Jadi, menurut Chaer (2010:11) dengan singkat bisa dikatakan bahwa sebuah tuturan disebut santun kalau ia tidak terdengar memaksa atau angkuh, tuturan itu memberi pilihan tindakan kepada lawan tutur, dan lawan tutur itu menjadi senang.

Berdasarkan pendapat tersebut bahwa kesopanan merupakan suatu sikap yang terpuji. Sifat ini dapat memberikan performa yang baik bagi orang lain. Tata cara berbahasa harus sesuai dengan unsur-unsur budaya yang ada dalam masyarakat

tempat hidup dan dipergunakannya suatu bahasa dalam berkomunikasi. Apabila tata cara berbahasa seseorang tidak sesuai dengan norma-norma budaya, maka ia akan mendapatkan nilai negatif, misalnya dituduh sebagai orang yang sombong.

2.2.4 Komunikasi

Bermakna membiarkan konsumen mendapat informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan akan memberikan kesan yang baik. Komunikasi yang baik akan menciptakan hubungan yang baik pula dengan pelanggan. Hal ini juga sesuai dengan yang dikatakan oleh teori interaksi yang memandang kehidupan sosial sebagai interaksi, sehingga komunikasi adalah alat untuk memahami dan memberi makna segala sesuatu disekitar masyarakat.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan bahasa baik lisan maupun tertulis. Proses komunikasi dapat dilakukan secara personal, interpersonal maupun komunal. Kata-kata adalah lambang-lambang abstrak yang dibuat oleh sekelompok orang tertentu yang sepakat memberikan makna-makna tertentu pada teori komunikasi orang tertentu yang sepakat memberikan makna-makna tertentu pada lambang tersebut. Makna pada hakekatnya kesepakatan.

Salah satu model komunikasi datang dari Laswell (dalam Mulyana, 2007:22) yang menyebutkan bahwa proses komunikasi, yaitu: *who says what in which channel to whom with what effect*. Model komunikasi yang dikemukakan oleh Laswell pada tahun 1948 ini menyimpulkan bahwa proses komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator melalui media kepada komunikannya sehingga menimbulkan timbal balik. Hal ini juga didukung oleh Edwin B Flippo (dalam Mangkunegara 2011:145) komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Hovland, Janis dan Kelley dalam Muhammad (2009:4) mengatakan bahwa *communication is the process by which an individual transmits stimuly (usually verbal) to modify the behaviour of other 17 individuals*, dengan kata lain komunikasi adalah proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain. Sedangkan menurut Robbins (2006:5) komunikasi adalah transfer dan pemahaman makna.

Berdasarkan hal tersebut maka komunikasi merupakan suatu proses terjadinya pertukaran informasi untuk menyampaikan pesan antara dua orang atau lebih sehingga menimbulkan pengertian yang sama sehingga konsumen mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen dengan pola interaksi komunikasi yang baik.

2.2.5 Kredibilitas

Bermakna meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran. Hal ini mencerminkan profil perusahaan. Semakin bagus kredibilitas suatu perusahaan, semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan tersebut. Menurut Hovland, Janis dan Kelley yaitu Teori Kredibilitas Sumber (*Source Credibility Theory*) dalam buku *Communication and Persuasion* pada tahun 1953. Asumsi dasar dari teori ini adalah menyatakan bahwa seseorang dimungkinkan lebih mudah dipersuasi jika sumber-sumber persuasinya cukup kredibel. Kita biasanya akan lebih percaya dan cenderung menerima dengan baik pesan-pesan yang disampaikan oleh orang yang memiliki kredibilitas dibidangnya.

Komunikator yang dinilai tinggi pada keahlian dianggap sebagai cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, atau terlatih. Kepercayaan, kesan komunikasi tentang komunikator yang berkaitan dengan sumber informasi yang dianggap tulus, jujur, bijak dan adil, objektif, memiliki integritas pribadi, serta memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi (Venus, 2009:57)

Berdasarkan pendapat tersebut maka, kredibilitas diciptakan apabila seorang komunikator dalam proses komunikasi akan sukses apabila berhasil menunjukkan *source credibility*, artinya menjadi sumber kepercayaan bagi komunikasi. Kepercayaan kepada komunikator mencerminkan bahwa pesan yang diterima komunikasi dianggap benar dan sesuai dengan kenyataan. Hal inilah yang akan memberikan *value added* pada perusahaan apabila karyawannya cukup memiliki kredibilitas yang tinggi.

2.2.6 Bukti Fisik (*tangibles*)

Menurut Adam (2015:11) *tangible* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan, dan petugas. Menurut Lupiyoadi (2013:216) berwujud

(*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal karena akan menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Menurut Tjiptono (2008:106) bukti fisik merupakan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas bahwa bukti fisik yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan yang dapat memberikan kualitas yang baik bagi perusahaan.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja, (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42). Dari definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen tidak akan puas, jika kinerja memenuhi harapan, konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa amat puas atau senang. Konsumen akan membandingkan persepsi mereka atas kinerja dan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pendapat ini juga didukung oleh Mowen dalam Tjiptono (2007:349) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakainya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian akhir pembeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Menurut pendapat Kotler dalam Tjiptono (2007:350) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002:42). Dari definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka konsumen tidak akan puas, jika kinerja

memenuhi harapan, konsumen merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa amat puas atau senang. Konsumen akan membandingkan persepsi mereka atas kualitas produk setelah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja produk sebelum mereka membelinya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi yang positif, negatif atau netral.

Berdasarkan beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan tidak menutup kemungkinan akan melakukan pemakaian ulang jasa PT. Telkom Witel Jember dan merekomendasikan ke orang lain. Hal itu berkaitan langsung dengan harapan yang diinginkan dari pelanggan PT. Telkom Witel Jember yakni kepuasan dalam pelayanan. Adapun indikator dari kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Menggunakan jasa layanan telkom dalam jangka waktu yang panjang. Adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan akan pelayanan dapat memberikan nilai yang positif dan memungkinkan pelanggan menggunakan jasa layanan kembali.
2. Merekomendasikan layanan Telkom kepada orang lain. Kesiapan dalam merekomendasikan kepada orang lain akan menjadi tolak ukur yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan. Karena periklanan seperti ini lebih ampuh untuk mempengaruhi konsumen lain agar membeli jasa yang sama.

2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

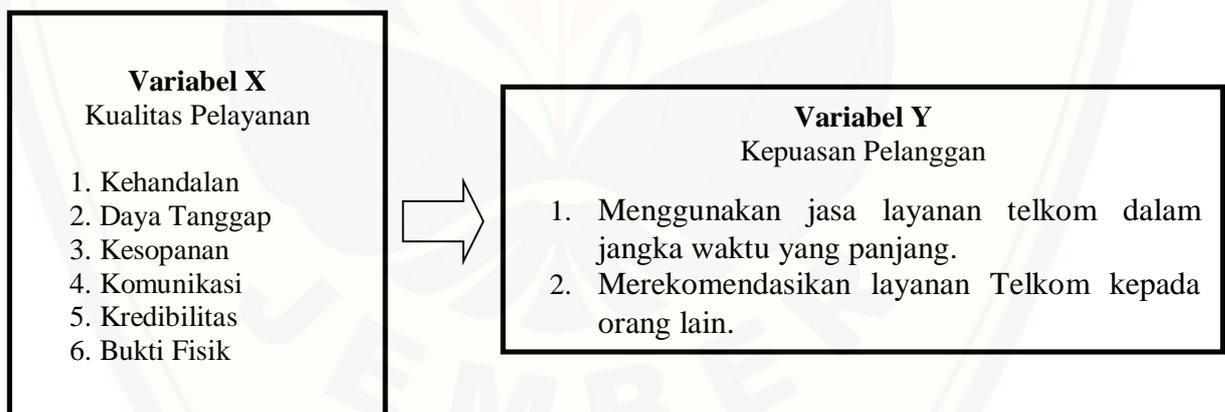
Kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang digunakan perusahaan dalam meningkatkan omset penjualan karena hal ini merupakan citra bagi perusahaan dan berdampak pada kualitas pelayanan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Salah satu indikator yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Rangkuti, 2002:41). Pendapat ini juga diperkuat oleh Alma (2000:279) yakni hal

penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen dan tidak mudah untuk berpindah perusahaan lain.

Berdasarkan pendapat diatas kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk citra positif terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dari itu PT. Telkom Witel Jember mengutamakan kepuasan pelanggan dengan terus memberikan kualitas pelayanan terbaik.

2.5 Kerangka Berpikir

Berdasarkan konsep teori tersebut maka kerangka berpikir penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan internet terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Gambar 2.1 menunjukkan variabel yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang akan dianalisis dengan analisis regresi sederhana. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 10 indikator yaitu kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, dan fisik. Perhitungan variabel kualitas pelayanan yaitu membuat *scoring* dengan skala likert pada masing-masing pernyataan yang terdapat pada indikator kualitas

pelayanan dan dijumlah hasil *scoring* semua indikatornya. Perhitungan variabel kepuasan pelanggan pun dihitung dengan memberikan *scoring* pada masing-masing pernyataan mengenai kepuasan pelanggan dan menjumlah hasil *scoring*. Pemberian *scoring* pada masing-masing pernyataan menurut Sugiyono (2010:94) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Sangat setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Ragu-ragu (R) = 3
- d. Tidak setuju (TS) = 2
- e. Sangat tidak setuju (STS) = 1

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telkom Witel Jember pada tahun 2017.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dibahas tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti. Adapun metode penelitian yang akan dijelaskan pada bab ini meliputi rancangan penelitian, lokasi penelitian, penentuan subjek peneliti, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data dan analisis data.

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil dari analisis disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Penelitian ini menggunakan pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari indikator kehandalan, daya tanggap, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, fisik terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Telkom Jember pada tahun 2017. Pengumpulan data menggunakan metode survey. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis inferensial (regresi sederhana).

3.2 Lokasi Penelitian

Penentuan daerah dalam penelitian ini adalah dengan cara sengaja atau *Purposive Methode*. Daerah penelitian yang dipilih secara sengaja oleh peneliti adalah Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember. Pemilihan daerah ini dengan pertimbangan bahwa Kecamatan Sumbersari memiliki jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Jember dengan jumlah penduduk sebesar 130.949 jiwa dengan jumlah pelanggan layanan PT. Telkom Witel Jember sebesar 2.071 orang.

3.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan internet PT. Telkom

Witel Jember di Kabupaten Jember. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga kerja dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013:91). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pengambilan secara acak (*simple random sampling*). *Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna layanan internet PT. Telkom Witel Jember di Kecamatan Sumbersari pada tahun 2017. Jumlah populasi pengguna internet di Kecamatan Sumbersari pada PT. Telkom Witel Jember adalah sebesar 2.071 orang.

Pengambilan sampel harus benar-benar dapat mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, maka dalam penentuan sampel digunakan rumus slovin. Menurut Umar (2003:146), untuk menentukan besarnya jumlah sampel mengacu pada rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran untuk ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel

yang masih dapat ditolerir atau diinginkan sebesar 10%.

Berdasarkan rumus pengambilan sampel diatas maka sampel penelitian dapat dihitung sabagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{2071}{1 + 2071 (0,1)^2} = 95,3 = 95$$

Jadi dari hasil perhitungan tersebut sampel yang diambil adalah 95 orang.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara, dan pembagian kuesioner kepada responden, yaitu pelanggan yang menggunakan jasa layanan internet PT. Telkom Witel Jember lebih dari 1 tahun di Kabupaten Jember tahun 2017. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pelanggan PT. Telkom Witel Jember.

3.5 Definisi Operasional Variabel

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu layanan yang diharapkan dengan persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima. Jika layanan PT. Telkom Witel Jember lebih dari yang diharapkan maka layanan PT. Telkom Witel Jember dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan layanan PT. Telkom Witel Jember pelanggan yang nyata mereka terima. Indikator dari kualitas pelayanan adalah:

1. Kehandalan

Adalah kemampuan PT. Telkom Witel Jember untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Sub indikator dari kehandalan yaitu:

- a. PT. Telkom Witel Jember konsisten terhadap jam operasional pelayanan transaksi.
- b. *Customer service* dapat dengan cepat melayani keluhan pelanggan.
- c. Kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan.

d. Pengetahuan karyawan tentang produk layanan internet sangat baik.

2. Daya tanggap

Adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas serta tidak membiarkan pelanggan menunggu agar tidak menciptakan persepsi yang negatif dari kualitas pelayanan PT. Telkom Witel Jember. Sub indikator dari daya tanggap yaitu:

- a. Petugas servis cepat dalam memperbaiki kerusakan atau gangguan internet di rumah pelanggan.
- b. Pelanggan tidak terlalu lama menunggu dalam mengantri di PT. Telkom Witel Jember.
- c. Kesigapan atau respon karyawan memberikan arahan/informasi sesuai kebutuhan pelanggan.

3. Kesopanan

Adalah meliputi rasa hormat, sopan dan keramahan karyawan PT. Telkom Witel Jember. Sub indikator dari kesopanan adalah :

- a. Petugas servis Telkom Jember mengucapkan salam ketika mengunjungi rumah pelanggan.
- b. Perilaku *customer service* selalu menjabat tangan pelanggan dan memberikan senyuman terlebih dahulu.
- c. Karyawan Telkom Jember tidak membedakan antara pelanggan.

4. Komunikasi

Bermakna konsumen mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan bersedia mendengarkan konsumen PT. Telkom Witel Jember. Sub indikator dari komunikasi adalah :

- a. Penjelasan layanan internet secara detail kepada pelanggan.
- b. Karyawan tidak memotong ketika pelanggan memberikan informasi tentang keluhan.
- c. Penjelasan ulang kepada pelanggan yang belum paham.

5. Kredibilitas

Bermakna meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran PT. Telkom Witel Jember. Hal ini mencerminkan profil perusahaan. Sub indikator dari kredibilitas adalah :

- a. Kepastian informasi perbaikan yang disampaikan *customer service* ketika internet pelanggan mengalami gangguan.
- b. PT. Telkom Witel Jember merahasiakan data pelanggan.
- c. PT. Telkom merahasiakan data transaksi yang anda lakukan kepada orang lain.

6. Bukti Fisik

Adalah mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan, dan petugas PT. Telkom Witel Jember. Sub indikator dari bukti fisik (wujud) yaitu:

- a. Kondisi ruang tunggu bersih dan nyaman.
- b. Fasilitas ruang tunggu lengkap (terdapat AC, tempat duduk, nomor antrian).
- c. Karyawan memakai pakaian bersih dan rapi.
- d. Tempat parkir yang tertata dan cukup untuk pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi perusahaan PT. Telkom Witel Jember. Jika kinerja PT. Telkom Witel Jember berada dibawah harapan, maka pelanggan tidak akan puas, jika kinerja PT. Telkom Witel Jember memenuhi harapan, maka pelanggan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan, tidak menutup kemungkinan akan melakukan pemakaian ulang jasa PT. Telkom Witel Jember dan merekomendasikan ke orang lain. Indikator dari kualitas pelayanan adalah:

1. Menggunakan jasa layanan telkom dalam jangka waktu yang panjang.

Adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan akan pelayanan PT. Telkom Witel Jember, maka dapat memberikan nilai yang positif dan memungkinkan pelanggan menggunakan jasa layanan PT. Telkom Witel Jember kembali.

- a. Saya merasa puas menjadi pengguna layanan internet telkom.

- b. Saya merasa puas atas sinkronisasi waktu service yang disampaikan oleh customer service dengan karyawan yang bertugas memperbaiki gangguan internet dirumah.
 - c. Saya merasa puas dengan kecepatan layanan internet indihome.
2. Merekomendasikan layanan PT. Telkom Jember kepada orang lain.
- Kesediaan dalam merekomendasikan kepada orang lain akan menjadi tolak ukur yang digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember. Karena periklanan seperti ini lebih ampuh untuk mempengaruhi konsumen lain agar membeli jasa yang sama.
- a. Saya merasa puas adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan via telepon.
 - b. Saya merasa puas dengan adanya kemudahan dalam pembayaran via m-banking dan sebagainya tanpa harus ke kantor PT. Telkom Jember.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (2009:13), metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen). Penggunaan metode survey akan memudahkan peneliti untuk memperoleh data untuk diolah dengan tujuan memecahkan masalah yang menjadi tujuan akhir suatu penelitian.

Metode survey dalam penelitian ini dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner adalah pengumpulan data yang langsung menyampaikan daftar yang telah disusun oleh peneliti secara tertulis kepada subyek atau pelanggan. Kuisisioner inilah yang nantinya dijadikan pedoman untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, dan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2010:199). Kuisisioner ini diberikan kepada pelanggan yang

menggunakan jasa layanan internet PT. Telkom Witel Jember di Kecamatan Sumpalsari.

3.7 Metode Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah pengolahan data sehingga data siap untuk dianalisis. Metode pengolahan data meliputi *editing*, *scoring*, dan tabulasi data.

3.7.1 Editing

Editing merupakan langkah awal untuk mengecek kelengkapan data dan identitas responden, sehingga data yang diperoleh tidak menimbulkan keraguan. Hal-hal yang akan diproses dalam editing meliputi: kelengkapan dalam pengisian, kejelasan jawaban, konsisten jawaban, relevansi jawaban.

Hasil dalam penelitian ini agar mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan, peneliti mengecek kembali apakah kuisisioner sudah diisi dan dikembalikan kepada peneliti apabila kuisisioner sudah diisi semua. Jika kuisisioner tidak lengkap, peneliti mengembalikan kuisisioner tersebut kepada responden untuk dilengkapi.

3.7.2 Skoring

Penetapan skor pada penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2010:93), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan untuk digunakan jawaban yang dipilih. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Langkah ini merupakan kegiatan pemberian skor terhadap data yang telah disiapkan dalam pilihan jawaban yang telah dibuat. Penilaian dalam penelitian ini diambil dari isian kuisisioner yang dibagikan kepada 95 responden dan menjawab

pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban yang penulis sediakan. Selanjutnya skor ditentukan melalui kriteria yang disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif

No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2010: 94)

3.7.3 Tabulasi

Tabulasi merupakan tahap lanjutan dalam rangkaian proses analisis data. Tabulasi adalah proses perhitungan frekuensi jawaban yang dipilih oleh responden terhadap *option* pertanyaan yang diberikan kepada responden yang ditulis dalam tabel. Tabulasi sering diartikan sebagai proses penyusunan data ke dalam tabel, sehingga data dengan mudah dapat dibaca dan dipahami. Pada tahap ini dapat dianggap data telah selesai diproses karena dengan tabulasi data lapangan akan segera tampak ringkas dan bersifat rangkuman. Keadaan yang ringkas dan tersusun ke dalam suatu tabel yang baik, data dapat dibaca dengan mudah dan maknanya akan mudah dipahami.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrument. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, dimana item yang

mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Untuk menguji validitas tersebut dapat menggunakan rumus korelasi produk moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

(Arikunto, 2009:72)

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y

N = jumlah responden

X = skor item tertentu

Y = skor total

Adapun kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. jika nilai rhit lebih besar ($>$) dari r_{tab} maka nomer kuisisioner dinyatakan valid dan dapat dipergunakan
- b. jika nilai rhit lebih kecil ($<$) dari r_{tab} maka nomer kuisisioner dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan
- c. nilai r_{tab} dapat dilihat pada $\alpha=5\%$ dan derajat bebas (db) = $n-2$, dengan n adalah jumlah responden yang dilibatkan dalam uji coba instrument.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti dapat dipercaya, yakni instrument yang dapat memberikan hasil yang tepat. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur instrument dikategorikan reliabel jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan mempunyai ketetapan hasil pengukuran sehingga terbukti bahwa alat ukur itu benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Cronbach's Alpha*.

Untuk menghitungnya uji reliabilitas dengan rumus :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2 t} \right)$$

(Arikunto, 2006:196)

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir skala

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

$\sum \sigma^2 t$ = Varian skor total

Perhitungan uji reliabilitas skala diterima, jika hasil perhitungan $r_{hitung} > r_{tabel}$ 5%.

3.9 Analisis Data

Analisis data adalah upaya dalam mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan teknik analisis data inferensial.

3.9.1. Analisis Inferensial

Analisis inferensial digunakan untuk menganalisis data mengkaji hipotesis dan membuat kesimpulan dari data yang telah terkumpul.

a. Analisis Garis Regresi Sederhana

Dalam analisis ini digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Persamaan analisis garis regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

(Sugiyono, 2008:270)

Keterangan :

\hat{Y} : Kriteria mengenai kepuasan pelanggan

X : Preditor mengenai kualitas pelayanan jasa

B : Bilangan koefisien regresi

a : Konstanta

e_i : Variabel yang tidak diteliti

Untuk menyelesaikan persamaan garis regresi di atas, maka harus diketahui koefisien a dan b sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{N}$$

Sedangkan a adalah bilangan konstan yang dapat diperoleh dengan rumus:

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai F hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai F menurut tabel maka hipotesis alternatif, menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

(Gujarati, 2006:81)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Banyaknya sampel

1 = Konstanta

Kriteria pengujian : $\alpha = 0,05$, $df = n-k-1$

Hipotesis:

- Ho diterima, jika $F \text{ hit} < F \text{ tabel}$ atau $\text{Sig} > \alpha$. Kualitas pelayanan secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- Ha diterima, jika $F \text{ hit} \geq F \text{ tabel}$ atau $\text{Sig} < \alpha$. Kualitas pelayanan secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pelanggan PT. Telkom Witel Jember dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Telkom Witel Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran kepada karyawan PT. Telkom Witel Jember diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan akurasi pelayanan. Akurasi pelayanan meliputi petugas servis cepat dalam memperbaiki kerusakan atau gangguan internet di rumah pelanggan, kepastian informasi perbaikan yang disampaikan *customer service* ketika internet pelanggan mengalami gangguan. Kepada peneliti lain untuk ikut mempertimbangkan sumbangan pengaruh variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga dan faktor emosional.

DAFTAR BACAAN**Referensi Buku:**

- Adam, H. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabet.
- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Produk*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arni Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember. 2017. *Kabupaten Jember dalam Angka 2017*. Jember: Badan Pusat Statistik.
- Chaer, Abdul. 2010. *Kesantunan Berbahasa*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, dan Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management*. Edisi Milenium, Prentice Hall Intl, Inc New Jersey.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Ke Tujuh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- PT. Telkom Witel Jember. 2017. *Data Pelanggan Layanan Internet Kecamatan Sumpersari Kabupaten Jember*.
- Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Robbins SP, et al, 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Keempat*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Venus, Antar. 2009. *Manajemen Kampanye*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja (edisi ke-3)*. Jakarta: Rajawali Pers.

Yuhfizar. 2008. *10 Jam Menguasai Internet: Teknologi Dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Referensi Jurnal:

Al-Hashedi, Abdullah Hussein dkk. 2017. *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satification in Telecom Mobile Companies in Yemen*. American Journal of Economics: 7(4).

Arslan, Muhammad dkk. 2014. *Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satification: Comparative Analysis of Pakistan Telecom Sector*. Research on Humanities and Social Sciences: 4(19).

Berry, Leonard L, 2001. *Retail Business are Service Business*, Journal of Retailing, Vol 62, Spring, pp.3-6.

Dharmmesta, Bashu, Swastha. 1999. "Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 14, No.3.

Dwi, Vivi, W. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan JNE Cabang Jember Tahun 2015*.

Engel, James F., Roger D. Blackwell and Paul W. Miniard, 2002, *Modern Marketing Management, Principles and Practices*, Prentice Hall Book Corporation, Illionis, New Jersey.

Hovland, C.I., Janis, I.L. and Kelley, H.H. (1953): *Communication and persuasion: Psychological studies of opinion change*. New Have, CT: Yale University Press.

Januar Dwi N. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Cabang Jember Alun-Alun*.

Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan Yang Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Journal Bisnis dan Manajemen, Vol 7.

Nugroho, Novemy Triyandari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surabaya)*. Jurnal Paradigma: 12(02).

Oktavianis, Inda Dwi dkk. 2014. *Upaya PT. Telkom dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Internet Speedy dalam Memuaskan Pelanggan*. Jurnal Administrasi Publik: 1(1)

Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, hal 64, *Jurnal of Retailing*.

Prawiramulia, Gangsar. 2014. *Pengaruh Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Mandiri (Studi Pada Pengguna Mandiri Mobil di Kota Bandung)*. Bandung: Universitas Telkom.

Purnawati Eka. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada GraPari Telkomsel Samarinda*. *eJurnal Ilmu Administrasi Bisnis*.

Putri, Marsha Novella dan W. Arry. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Pada Wilayah Antapani Kota Bandung*. Bandung: Universitas Telkom.

Sari, Yuni Gloria. 2018. *Pelayanan Ticketing di PT. Bintang Tour and Travel Medan Provinsi Sumatera Utara*. *JOM FISIP*: 5.

Soleha, L. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kec.Rogojampi Kab. Banyuwangi*.

Suthanaya. 2009. Analisis Aksesibilitas Penumpang Angkutan Umum Menuju Pusat Kota Denpasar Di Provinsi Bali. *GaneÇ Swara*: 3(3).

Zaitul Azma. 2010. Parameter Kesopanan Dalam Kalangan Kanak-Kanak Dan Remaja : Analisis Pragmatik. *Jurnal Online Universitas Putra Malaysia*.

Zeithaml et al., 1996. *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*, European. *Journal of Marketing*.

Zeithaml and Bitner, J.O. 2003 *Service Marketing : Integrating Costumer Focus Across The Firm 3rd edition*. New York. Irwin McGraw-Hill:2

Referensi Internet:

(<http://www.telkom.co.id/en/>) diakses pada tanggal 30 September 2017

(http://www.academia.edu/10872830/HUBUNGAN_ANTARA_KEPUASAN_KONSUMEN_DAN_KUALITAS_PELAYANAN_DENGAN_LOYALITAS_KONSUMEN_PADA_RITEL_MODERN) diakses pada tanggal 30 September 2017

Lampiran A. Matrik Penelitian

Judul	Permasalahan	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Telkom Witel Jember Tahun 2017	“Apakah variabel kualitas pelayanan (X) secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT. Telkom Witel Jember tahun 2017?”	a. Kualitas Pelayanan b. Kepuasan pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator X : 1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Kompetensi 4. Aksesibilitas 5. Kesopanan 6. Komunikasi 7. Kredibilitas 8. Keamanan 9. Empati 10. Bukti Fisik • Indikator Y : Menggunakan jasa layanan telkom dalam jangka waktu 	<ul style="list-style-type: none"> • Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara, dan pembagian kuesioner kepada responden, yaitu pelanggan yang menggunakan jasa layanan internet PT Telkom Witel. • Data sekunder 	<ul style="list-style-type: none"> a. Jenis penelitian: kuantitatif. b. Metode penentuan jumlah responden menggunakan <i>Purposive Area</i>. c. Metode pengumpulan data: angket, observasi, wawancara, dan dokumen. d. Metode pengolahan data: Editing, skoring, dan tabulasi. e. Metode analisis data <ul style="list-style-type: none"> • Analisis Garis Regresi Sederhana $\hat{Y} = a + bX + ei$ 	Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telkom Witel Jember pada tahun 2017.

Judul	Permasalahan	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis
			yang panjang	diperoleh adalah sejarah perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> • Uji F $F \text{ hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1-R^2)/(n-k-1)}$	

Lampiran B. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT TELKOM JEMBER TAHUN 2017**

Pengantar :

Pertanyaan yang ada dalam kuesioner ini hanya untuk data penelitian dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017” pada Program Sarjana Pendidikan Ekonomi Universitas Jember.

Di bawah ini ada beberapa kelompok pertanyaan yang semuanya berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017.

Bapak/Ibu saya harapkan untuk memberikan penilaian terhadap pertanyaan tersebut sesuai dengan pendapat dan pandangan Bapak/Ibu.

Peneliti

Cahya Warisman

1. Identitas Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

Lama Berlangganan :

2. Petunjuk Pengisian Kuesioner:

- ❖ Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu paling sesuai.
- ❖ Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- ❖ Isi jawaban berikut sesuai dengan pendapat bapak/ibu dengan memberi tanda centang pada kolom yang tersedia. Adun makna tanda tersebut adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

R = Ragu-ragu

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
Kehandalan						
1	PT. Telkom Witel Jember konsisten terhadap jam operasional pelayanan transaksi.					
2	<i>Customer service</i> dapat dengan cepat melayani keluhan pelanggan.					
3	Kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pelanggan.					

4	Pengetahuan karyawan tentang produk layanan internet sangat baik.					
Daya tanggap						
5	Petugas servis cepat dalam memperbaiki kerusakan atau gangguan internet di rumah pelanggan.					
6	Pelanggan tidak terlalu lama menunggu dalam mengantri di PT. Telkom Witel Jember.					
7	Kesigapan atau respon karyawan yang baik, memberikan arahan/informasi sesuai kebutuhan pelanggan.					
Kesopanan						
8	Petugas servis Telkom Jember mengucapkan salam ketika mengunjungi rumah pelanggan.					
9	Perilaku <i>customer service</i> selalu menjabat tangan pelanggan dan memberikan senyuman terlebih dahulu.					
10	Karyawan Telkom Jember tidak membeda-bedakan antara pelanggan.					
Komunikasi						
11	Penjelasan layanan internet secara detail kepada pelanggan.					
12	Karyawan tidak memotong ketika pelanggan memberikan informasi tentang keluhan					
13	Penjelasan ulang kepada pelanggan yang belum					

	paham.					
Kredibilitas						
14	Kepastian informasi perbaikan yang disampaikan <i>customer service</i> ketika internet pelanggan mengalami gangguan.					
15	PT. Telkom Witel Jember merahasiakan data pelanggan.					
16	PT. Telkom merahasiakan data transaksi yang anda lakukan kepada orang lain.					
Bukti Fisik						
17	Kondisi ruang tunggu bersih dan nyaman.					
18	Fasilitas ruang tunggu lengkap (terdapat AC, tempat duduk, nomor antrian).					
19	Karyawan memakai pakaian bersih dan rapi.					
20	Tempat parkir yang tertata dan cukup untuk pelanggan.					

4. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
Menggunakan jasa layanan telkom dalam jangka waktu yang panjang.						
1	Saya merasa puas menjadi pengguna layanan internet telkom.					
2	Saya merasa puas atas sinkronisasi waktu service yang disampaikan oleh <i>customer service</i> dengan karyawan yang betugas					

	memperbaiki gangguan internet dirumah.					
3	Saya merasa puas dengan kecepatan layanan internet.					
Merekomendasikan layanan PT. Telkom Jember kepada orang lain.						
4	Saya merasa puas adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan via telepon.					
5	Saya merasa puas dengan adanya kemudahan dalam pembayaran via m-banking dan sebagainya tanpa harus ke kantor PT. Telkom Jember.					

Lampiran C. Daftar Responden Penelitian

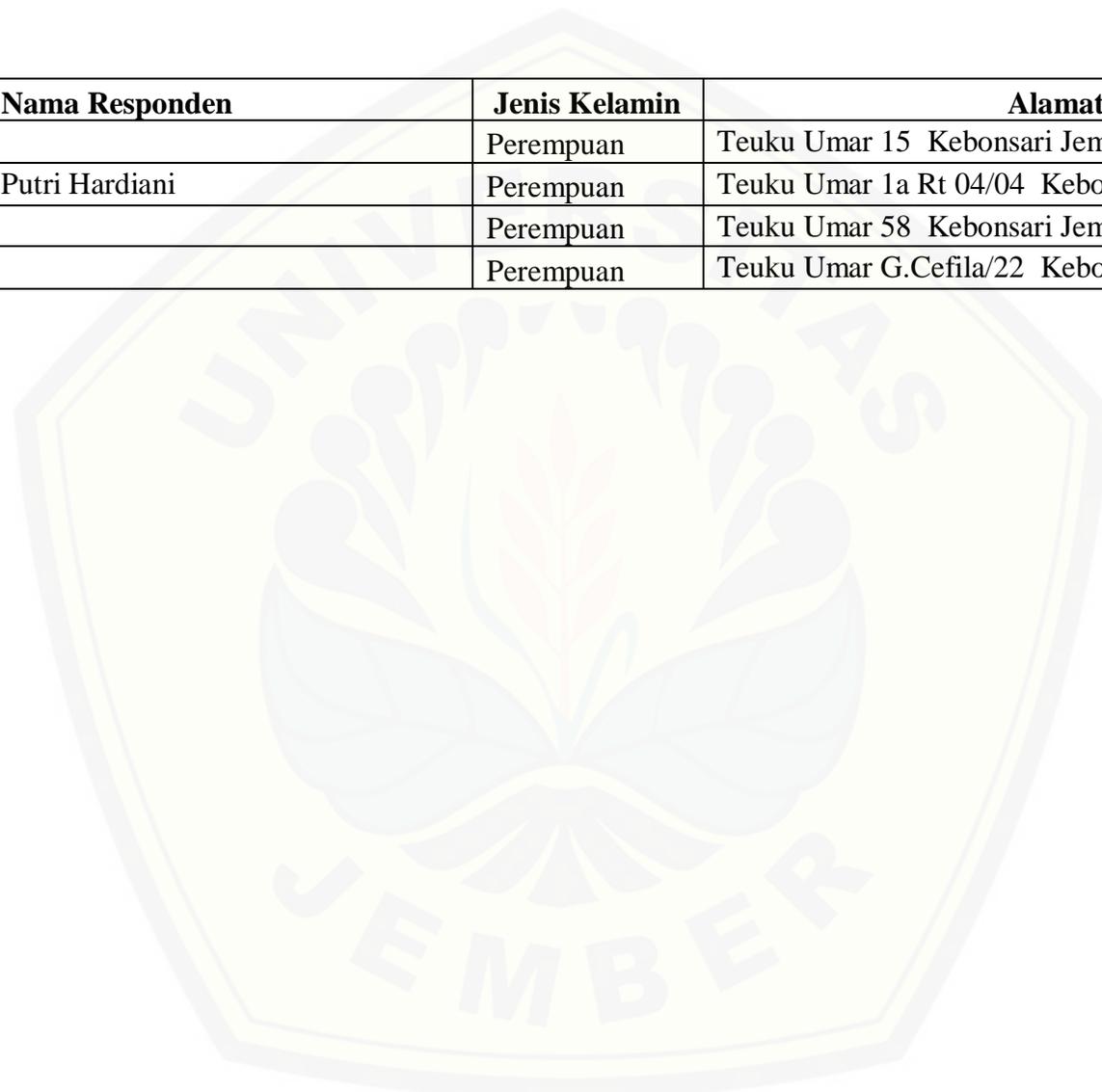
No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Alamat
1	Robby Hidayatullah	Laki-Laki	Achmad Yani 92 Kebonsari Jember
2	Dedy Suhendi Ms	Laki-Laki	Bukit Permai Blok.Hh 20 Kebonsari Jember
3	Soediby Ramlan	Laki-Laki	Bukit Permai G 12 Kebonsari Jember
4	G Suroso	Laki-Laki	Demang Mulia Blok.B 10 Kebonsari Jember
5	R. Bambang S.U.	Laki-Laki	Demang Mulia Blok.D 12 43253 Kebonsari Jember
6	Reny Indriana	Perempuan	D'kbs Village Blok Aster 18 Kebonsari Jember
7	Teddy Evert Donnald	Laki-Laki	D'kbs Village Blok Aster 6 Kebonsari Jember
8	Yovita Retno Palupy	Perempuan	D'kebonsari Village Raflesia11 Kebonsari Jember
9	Hj Sri Mustainah,Spd	Perempuan	Doho 9 B Kebonsari Jember
10	Elok Ken Hartini	Perempuan	Doho Blok I-29 Kebonsari Jember
11	Iva R	Perempuan	Doho IX J-39 KEBONSARI JEMBER
12	Syafi'i	Laki-Laki	Doho J/41 Kebonsari Jember
13	Nancy	Perempuan	Doho V 4 KEBONSARI JEMBER
14	Nanang Hari Wibowo	Laki-Laki	Doho V Blok I/49 Kebonsari Jember
15	Nono Istiyanto	Laki-Laki	Doho V Ii-15 Kebonsari Jember
16	Slamet Suwiryadi Mt	Laki-Laki	Kahuripan 12 Kebonsari Jember
17	Moh.Taufik Ubaidillah	Laki-Laki	Kahuripan 14 Kebonsari Jember
18	Louise Handoko	Laki-Laki	Kahuripan Blok.A 22 Kebonsari Jember
19	Miftah Isma Fitriandi	Perempuan	Kebonsari Indah 0 Sumpersari Jember
20	Misdun	Laki-Laki	Kebonsari Indah Blok.K 34 Kebonsari Jember
21	Zakiah Qurrotul Aini	Perempuan	Kebonsari Indah Blok.O 23 Kebonsari Jember
22	Darmadiyanto	Laki-Laki	Kebonsari Indah Blok.P 27 Kebonsari Jember

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Alamat
23	Intan Rahmana	Perempuan	Kebonsari Indah Blok.R 50 Kebonsari Jember
24	Moehammad Ismianto	Laki-Laki	Kebonsari Indah Blok.T 19 Kebonsari Jember
25	Choirun Nisa	Perempuan	Kebonsari Indah Blok.U 1 43255 Kebonsari Jember
26	Ira Tryastika Martinjung	Perempuan	Kebonsari Indah Blok.X 17 Kebonsari Jember
27	Prima Nataniel Ambeno	Laki-Laki	Kebonsari Recyden Kav 35 Kebonsari Jember
28	Gunawan	Laki-Laki	Kebonsari Recyden Kav Kav 3 Kebonsari Jember
29	Abdus Sattar	Laki-Laki	Letjen Panjaitan 70 Kebonsari Jember
30	Budi Setiawan	Laki-Laki	Letjen Panjaitan 77 Kebonsari Jember
31	Misnati	Perempuan	Letjen Panjaitan Gg.Anggrek 52a Kebonsari Jember
32	Inayah Spa Dan Senam	Perempuan	Letjen Panjaitan Iv 11 Kebonsari Jember
33	Yoyok Suwandoyo	Laki-Laki	Letjen Panjaitan Iv 35 Kebonsari Jember
34	Kamiso Mishadi	Laki-Laki	Letjen Panjaitan Iv 9 Kebonsari Jember
35	Sudjito	Laki-Laki	Letjen Panjaitan L-25 Kebonsari Jember
36	Dwi Suhardjono	Laki-Laki	Letjen Panjaitan Viii 117 Kebonsari Jember
37	Fathur Rasyid Bsc	Laki-Laki	Letjen Panjaitan Xii 23 Kebonsari Jember
38	Fivni Utami Yulianti	Perempuan	Letjen Suprpto Kebonsari Jember
39	Fivni Utami Yulianti	Perempuan	Letjen Suprpto Kebonsari Jember
40	Fariz Abdul	Laki-Laki	Letjen Suprpto 138 Kebonsari Jember
41	Ishak R Suidjab	Laki-Laki	Letjen Suprpto 152 Kebonsari Jember
42	Henri Kustanto	Laki-Laki	Letjen Suprpto 212 Kebonsari Jember
43	Ali Gandhi Nasution	Laki-Laki	Letjen Suprpto 220 Kebonsari Jember
44	Koeslan Adi Wijaya	Laki-Laki	Letjen Suprpto Ii 10 Kebonsari Jember
45	Devi Ratna Sari	Perempuan	Letjen Suprpto Ii 139 Kebonsari Jember

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Alamat
46	Sunu Saputro	Laki-Laki	Letjen Suprpto Ii 2 Kebonsari Jember
47	Sinlik Hardi Koesoemo	Laki-Laki	Letjen Suprpto Iii Kebonsari Jember
48	Ismani	Laki-Laki	Letjen Suprpto Iii 43223 Kebonsari Jember
49	Dandy Pramana	Laki-Laki	Letjen Suprpto Iv 162 Kebonsari Jember
50	A. Wahyudi	Laki-Laki	Letjen Suprpto Iv 4 Kebonsari Jember
51	Ahmad Uton	Laki-Laki	Letjen Suprpto Iv 7 Kebonsari Jember
52	Badri	Laki-Laki	Letjen Suprpto Vi 47 Kebonsari Jember
53	Eddy Kurniawan	Laki-Laki	Letjen Suprpto Vi 73 Kebonsari Jember
54	Suni Heriyanto	Laki-Laki	Letjen Suprpto X 51 43102 Kebonsari Jember
55	Musafak	Laki-Laki	Letjen Suprpto Xiv 21 43103 Kebonsari Jember
56	Amrih Widayati	Perempuan	Letjen Suprpto Xiv L-2 Kebonsari Jember
57	Dian Arijani	Perempuan	Letjen Suprpto Xiv Q-4 Kebonsari Jember
58	Ir. Surachmad	Laki-Laki	Letjen Suprpto Xiv U-4 Kebonsari Jember
59	Eko Wagianto	Laki-Laki	Letjen Suprpto Xvi 229 Kebonsari Jember
60	Toto S Artha Daya, Sh	Laki-Laki	Letjen Suprpto Xviii 27 Kebonsari Jember
61	Bambang Susilo	Laki-Laki	Letjen Suprpto Xviii C-1 Kebonsari Jember
62	Sri Purwati	Perempuan	Letjen Sutoyo 128 Kebonsari Jember
63	Moch Fadilah Widiono	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 137 43133 Kebonsari Jember
64	Moch Moedjib Irwanto	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 138 Kebonsari Jember
65	Muhaimin	Laki-Laki	LETJEN SUTOYO 139 KEBONSARI JEMBER
66	Saipul Anwar Se	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 178 Kebonsari Jember
67	Imam Suyono	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 19 Kebonsari Jember
68	Moehammad Yudi Iskandar	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 3 Kebonsari Jember

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Alamat
69	Adi Soesanto	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 4 43160 Kebonsari Jember
70	Roni Almanto	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 53 Kebonsari Jember
71	Mohammad Sutaryanto	Laki-Laki	Letjen Sutoyo 86 43193 Kebonsari Jember
72	Moh Muslih Adnan	Laki-Laki	Letjen Sutoyo A1 Kebonsari Jember
73	Mifrina	Perempuan	Letjen Sutoyo Gg.Kebon Indah 11 Kebonsari Jember
74	Slamet Wijiono Se	Laki-Laki	Letjen Sutoyo I 3 Kebonsari Jember
75	Moh Ambardi Fajar	Laki-Laki	Letjen Sutoyo Kav 8 Kebonsari Jember
76	Wasliyanto	Laki-Laki	Letjen Sutoyo V 102 Kebonsari Jember
77	Kristina Lusi	Perempuan	Pajajaran 15 Kebonsari Jember
78	Barkah Widi Pribadyo	Laki-Laki	Pajajaran 4 Kebonsari Jember
79	Rike Galina Prasetya Riski	Perempuan	Pajajaran Gg.6 119 Kebonsari Jember
80	Nugroho	Laki-Laki	Pajajaran Iii Blok.Hh 17/21 Kebonsari Jember
81	Herman Susanto	Laki-Laki	Pajajaran Iv 17 Kebonsari Jember
82	Ahmad Basuki	Laki-Laki	Pajajaran Ix E 25 Kebonsari Jember
83	Jt Heriyanto	Laki-Laki	Pajajaran Viii C-8a Kebonsari Jember
84	Tri Pusfianingsih	Perempuan	Pondok Bedadung Blok.Cc 5 Kebonsari Jember
85	Erwin Sulthoni	Laki-Laki	Pondok Bedadung Blok.Ee 1 Kebonsari Jember
86	Nahrowi	Laki-Laki	Pondok Bedadung Blok.L 1 Kebonsari Jember
87	Nurul Huda	Laki-Laki	Pondok Bedadung Blok.P 11 Kebonsari Jember
88	Dwi Abdi Amperawati Sh.	Laki-Laki	Pondok Bedadung Blok.Q 10 Kebonsari Jember
89	Fauzi Afifudin	Laki-Laki	Pondok Bedadung Blok.R 19 Kebonsari Jember
90	Fauzi Afifudin	Laki-Laki	Pondok Bedadung Blok.R 19 Kebonsari Jember
91	Fitri Nuraini	Perempuan	Sumbersari Permai I Blok.I 26 Kebonsari Jember

No	Nama Responden	Jenis Kelamin	Alamat
92	Melinda Dewi	Perempuan	Teuku Umar 15 Kebonsari Jember
93	Rahmania Madya Putri Hardiani	Perempuan	Teuku Umar 1a Rt 04/04 Kebonsari Jember
94	Diana Suryarini	Perempuan	Teuku Umar 58 Kebonsari Jember
95	Sumiati	Perempuan	Teuku Umar G.Cefila/22 Kebonsari Jember



Lampiran D. Hasil Kuesioner

1. Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan

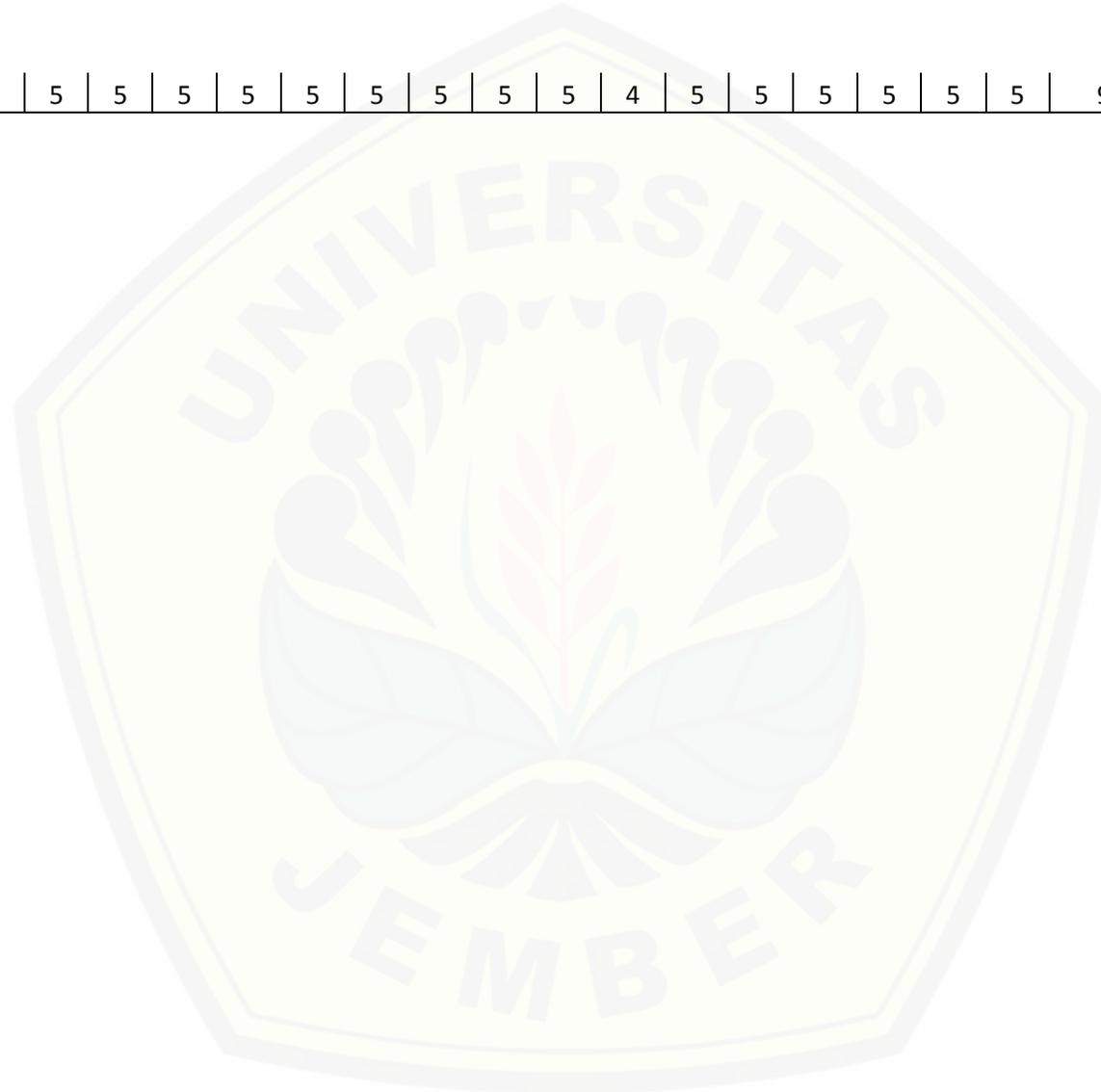
No.	Kehandalan				Daya Tanggap			Kesopanan			Komunikasi			Kredibilitas			Bukti Fisik				Jumlah	
1	4	2	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	65
2	4	2	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	65
3	4	2	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	65
4	4	2	4	3	1	2	4	2	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	65
5	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
6	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
7	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
8	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
9	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
10	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
11	4	2	4	3	1	2	4	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	67
12	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	72
13	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	72
14	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	72
15	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	74
16	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	74
17	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	74
18	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	79
19	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	79

20	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	81
21	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	81
22	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	81
23	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	81
24	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	82
25	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	4	5	4	4	82
26	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	83
27	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	83
28	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	84
29	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	84
30	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	84
31	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	84
32	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	84
33	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	4	84
34	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	85
35	4	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	85
36	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	4	4	2	5	4	5	5	5	5	86
37	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	87
38	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	87
39	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	5	5	5	5	87
40	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	5	5	88
41	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	89
42	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	91
43	4	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	91
44	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	92

45	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	92
46	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
47	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
48	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
49	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
50	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
51	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
52	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
53	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	93
54	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
55	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
56	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
57	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
58	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
59	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
60	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	94
61	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
62	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
63	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
64	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
65	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
66	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
67	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
68	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
69	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96

70	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
71	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	96
72	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
73	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	97
74	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
75	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
76	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
77	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
78	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
79	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
80	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
81	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
82	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	98
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99

95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	99
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



2. Jumlah Skor Kualitas Pelayanan Per Indikator

No.	Kehandalan	Daya Tanggap	Kesopanan	Komunikasi	Kredibilitas	Bukti Fisik	Jumlah
1	13	7	10	10	9	16	65
2	13	7	10	10	9	16	65
3	13	7	10	10	9	16	65
4	13	7	10	10	9	16	65
5	13	7	12	10	9	16	67
6	13	7	12	10	9	16	67
7	13	7	12	10	9	16	67
8	13	7	12	10	9	16	67
9	13	7	12	10	9	16	67
10	13	7	12	10	9	16	67
11	13	7	12	10	9	16	67
12	16	7	12	12	9	16	72
13	16	7	12	12	9	16	72
14	16	7	12	12	9	16	72
15	16	9	12	12	9	16	74
16	16	9	12	12	9	16	74
17	16	9	12	12	9	16	74
18	16	10	14	12	11	16	79
19	16	10	14	12	11	16	79
20	17	11	14	12	11	16	81
21	17	11	14	12	11	16	81
22	17	11	14	12	11	16	81
23	17	11	14	12	11	16	81
24	17	11	14	12	11	17	82
25	17	11	14	12	11	17	82
26	17	11	14	12	11	18	83
27	17	11	14	12	11	18	83
28	17	11	14	12	11	19	84
29	17	11	14	12	11	19	84
30	17	11	14	12	11	19	84
31	17	11	14	12	11	19	84
32	17	11	14	12	11	19	84
33	17	11	14	12	11	19	84
34	17	11	14	12	11	20	85
35	17	11	14	12	11	20	85
36	18	11	14	12	11	20	86

37	18	11	14	13	11	20	87
38	18	11	14	13	11	20	87
39	18	11	14	13	11	20	87
40	18	11	14	14	11	20	88
41	18	11	14	15	11	20	89
42	18	11	14	15	13	20	91
43	18	11	14	15	13	20	91
44	19	11	14	15	13	20	92
45	19	11	14	15	13	20	92
46	19	11	15	15	13	20	93
47	19	11	15	15	13	20	93
48	19	11	15	15	13	20	93
49	19	11	15	15	13	20	93
50	19	11	15	15	13	20	93
51	19	11	15	15	13	20	93
52	19	11	15	15	13	20	93
53	19	11	15	15	13	20	93
54	19	11	15	15	14	20	94
55	19	11	15	15	14	20	94
56	19	11	15	15	14	20	94
57	19	11	15	15	14	20	94
58	19	11	15	15	14	20	94
59	19	11	15	15	14	20	94
60	19	11	15	15	14	20	94
61	19	13	15	15	14	20	96
62	19	13	15	15	14	20	96
63	19	13	15	15	14	20	96
64	19	13	15	15	14	20	96
65	19	13	15	15	14	20	96
66	19	13	15	15	14	20	96
67	19	13	15	15	14	20	96
68	19	13	15	15	14	20	96
69	19	13	15	15	14	20	96
70	19	13	15	15	14	20	96
71	19	13	15	15	14	20	96
72	19	14	15	15	14	20	97
73	19	14	15	15	14	20	97
74	20	14	15	15	14	20	98
75	20	14	15	15	14	20	98
76	20	14	15	15	14	20	98
77	20	14	15	15	14	20	98

78	20	14	15	15	14	20	98
79	20	14	15	15	14	20	98
80	20	14	15	15	14	20	98
81	20	14	15	15	14	20	98
82	20	14	15	15	14	20	98
83	20	15	15	15	14	20	99
84	20	15	15	15	14	20	99
85	20	15	15	15	14	20	99
86	20	15	15	15	14	20	99
87	20	15	15	15	14	20	99
88	20	15	15	15	14	20	99
89	20	15	15	15	14	20	99
90	20	15	15	15	14	20	99
91	20	15	15	15	14	20	99
92	20	15	15	15	14	20	99
93	20	15	15	15	14	20	99
94	20	15	15	15	14	20	99
95	20	15	15	15	14	20	99

3. Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No.	Menggunakan jasa layanan telkom dalam jangka waktu yang panjang.			Merekomendasikan layanan PT. Telkom Jember kepada orang lain.		Jumlah
1	3	1	2	3	4	13
2	3	1	2	3	4	13
3	3	1	2	3	4	13
4	3	1	2	3	4	13
5	3	1	2	3	4	13
6	3	1	2	3	4	13
7	3	1	2	3	4	13
8	3	1	2	3	4	13
9	3	1	2	3	4	13
10	3	1	2	3	4	13
11	3	1	2	3	4	13
12	3	1	2	3	4	13
13	3	1	2	3	4	13
14	3	1	3	3	4	14
15	3	1	3	3	4	14
16	3	1	3	3	4	14
17	3	1	3	3	4	14

18	3	1	3	3	4	14
19	3	1	3	3	4	14
20	3	1	3	3	4	14
21	3	1	3	3	4	14
22	3	1	3	3	4	14
23	3	1	3	3	5	15
24	3	1	3	3	5	15
25	3	1	3	3	5	15
26	3	1	3	3	5	15
27	4	1	3	3	5	16
28	4	1	3	3	5	16
29	4	1	3	3	5	16
30	4	1	3	3	5	16
31	4	1	3	3	5	16
32	4	1	3	3	5	16
33	4	1	3	3	5	16
34	4	2	3	3	5	17
35	4	2	3	3	5	17
36	4	2	3	3	5	17
37	4	2	3	3	5	17
38	4	2	3	3	5	17
39	4	2	3	3	5	17
40	4	2	3	3	5	17
41	4	2	3	4	5	18
42	4	2	3	4	5	18
43	4	2	3	4	5	18
44	4	2	3	4	5	18
45	4	2	3	4	5	18
46	4	2	3	4	5	18
47	4	3	3	4	5	19
48	4	3	3	4	5	19
49	4	3	3	4	5	19
50	4	3	3	4	5	19
51	4	3	3	4	5	19
52	4	3	3	4	5	19
53	4	3	3	4	5	19
54	4	3	3	4	5	19
55	4	3	3	4	5	19
56	4	3	3	4	5	19
57	4	3	3	4	5	19
58	5	3	3	4	5	20

59	5	3	3	4	5	20
60	5	3	3	4	5	20
61	5	3	3	4	5	20
62	5	3	3	4	5	20
63	5	3	3	4	5	20
64	5	3	4	4	5	21
65	5	3	4	4	5	21
66	5	3	4	4	5	21
67	5	3	4	4	5	21
68	5	3	4	4	5	21
69	5	3	4	4	5	21
70	5	3	4	4	5	21
71	5	3	4	4	5	21
72	5	3	4	4	5	21
73	5	3	4	4	5	21
74	5	3	4	4	5	21
75	5	3	4	4	5	21
76	5	3	4	4	5	21
77	5	4	4	4	5	22
78	5	4	4	4	5	22
79	5	4	4	4	5	22
80	5	4	4	4	5	22
81	5	4	4	4	5	22
82	5	4	4	4	5	22
83	5	4	4	4	5	22
84	5	4	4	4	5	22
85	5	4	5	4	5	23
86	5	4	5	4	5	23
87	5	4	5	4	5	23
88	5	4	5	4	5	23
89	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	5	25
92	5	5	5	5	5	25
93	5	5	5	5	5	25
94	5	5	5	5	5	25
95	5	5	5	5	5	25

4. Jumlah Skor Kepuasan Pelanggan per Indikator

No.	Menggunakan jasa layanan telkom dalam jangka waktu yang panjang.	Merekomendasikan layanan PT. Telkom Jember kepada orang lain.	Total
1	6	7	13
2	6	7	13
3	6	7	13
4	6	7	13
5	6	7	13
6	6	7	13
7	6	7	13
8	6	7	13
9	6	7	13
10	6	7	13
11	6	7	13
12	6	7	13
13	6	7	13
14	7	7	14
15	7	7	14
16	7	7	14
17	7	7	14
18	7	7	14
19	7	7	14
20	7	7	14
21	7	7	14
22	7	7	14
23	7	8	15
24	7	8	15
25	7	8	15
26	7	8	15
27	8	8	16
28	8	8	16
29	8	8	16
30	8	8	16
31	8	8	16
32	8	8	16
33	8	8	16
34	9	8	17
35	9	8	17
36	9	8	17

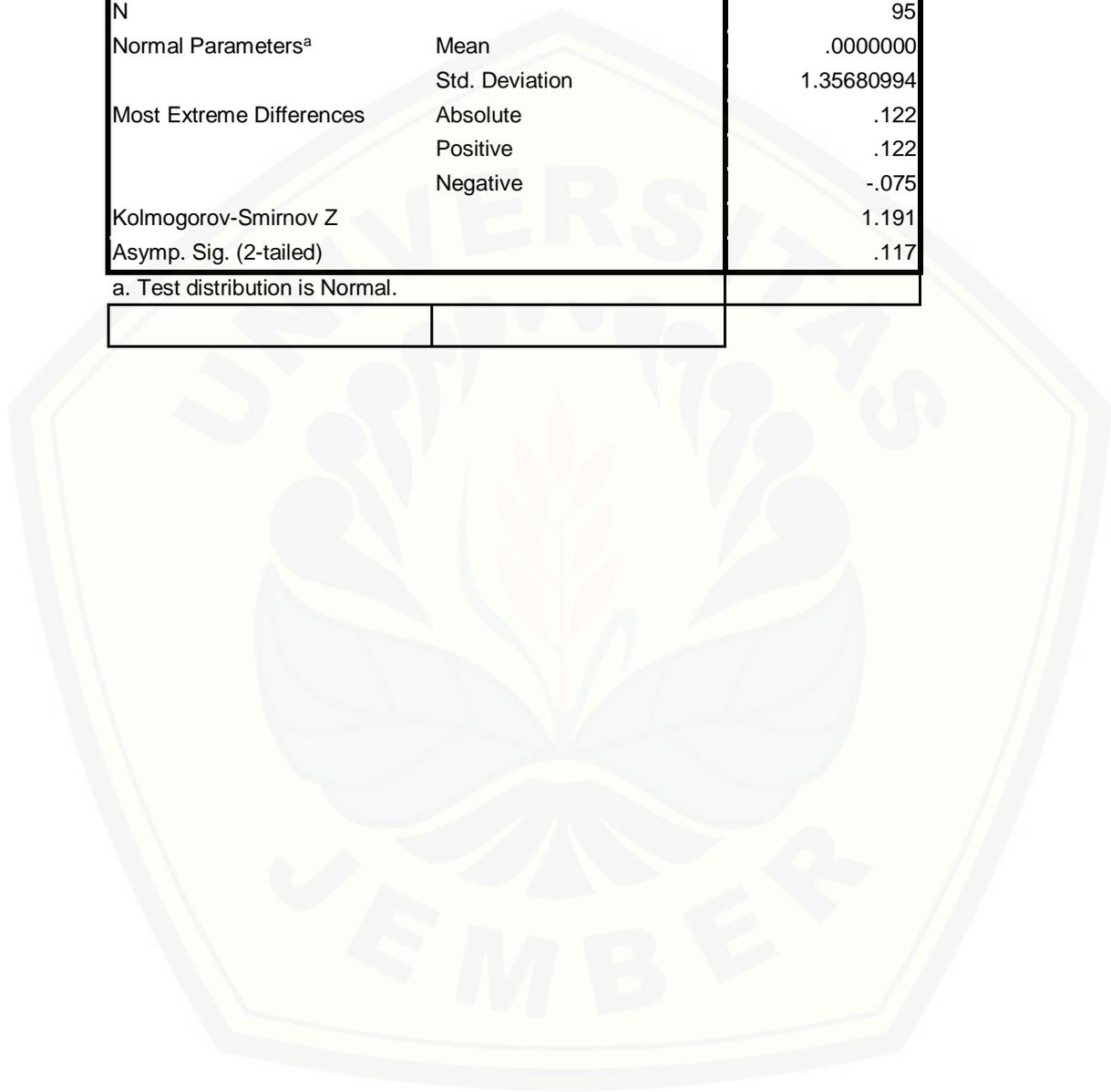
37	9	8	17
38	9	8	17
39	9	8	17
40	9	8	17
41	9	9	18
42	9	9	18
43	9	9	18
44	9	9	18
45	9	9	18
46	9	9	18
47	10	9	19
48	10	9	19
49	10	9	19
50	10	9	19
51	10	9	19
52	10	9	19
53	10	9	19
54	10	9	19
55	10	9	19
56	10	9	19
57	10	9	19
58	11	9	20
59	11	9	20
60	11	9	20
61	11	9	20
62	11	9	20
63	11	9	20
64	12	9	21
65	12	9	21
66	12	9	21
67	12	9	21
68	12	9	21
69	12	9	21
70	12	9	21
71	12	9	21
72	12	9	21
73	12	9	21
74	12	9	21
75	12	9	21
76	12	9	21
77	13	9	22

78	13	9	22
79	13	9	22
80	13	9	22
81	13	9	22
82	13	9	22
83	13	9	22
84	13	9	22
85	14	9	23
86	14	9	23
87	14	9	23
88	14	9	23
89	15	10	25
90	15	10	25
91	15	10	25
92	15	10	25
93	15	10	25
94	15	10	25
95	15	10	25

Lampiran E. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35680994
Most Extreme Differences	Absolute	.122
	Positive	.122
	Negative	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.191
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117
a. Test distribution is Normal.		



Lampiran F. Uji Validitas

1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X
X1.1	Pearson Correlation	1	.903**	.917**	.946**	.920**	.863**	.980**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X1.2	Pearson Correlation	.903**	1	.845**	.807**	.876**	.767**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X1.3	Pearson Correlation	.917**	.845**	1	.865**	.896**	.827**	.936**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X1.4	Pearson Correlation	.946**	.807**	.865**	1	.940**	.867**	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X1.5	Pearson Correlation	.920**	.876**	.896**	.940**	1	.857**	.967**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X1.6	Pearson Correlation	.863**	.767**	.827**	.867**	.857**	1	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95
X	Pearson Correlation	.980**	.927**	.936**	.954**	.967**	.907**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.900**	.994**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	95	95	95
Y1.2	Pearson Correlation	.900**	1	.943**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.994**	.943**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran G. Uji Reliabilitas

1. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Layanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	70.1789	75.893	.968	.956
X1.2	76.5895	73.734	.881	.971
X1.3	73.9579	91.934	.918	.967
X1.4	74.4842	82.593	.934	.960
X1.5	75.8211	80.276	.952	.957
X1.6	69.1789	86.276	.872	.966

2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	95	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	95	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.700	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	8.4211	.863	.900	. ^a
Y1.2	9.8842	7.806	.900	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Lampiran H. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.928 ^a	.862	.861	1.36409

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1081.100	1	1081.100	581.009	.000 ^a
	Residual	173.048	93	1.861		
	Total	1254.147	94			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

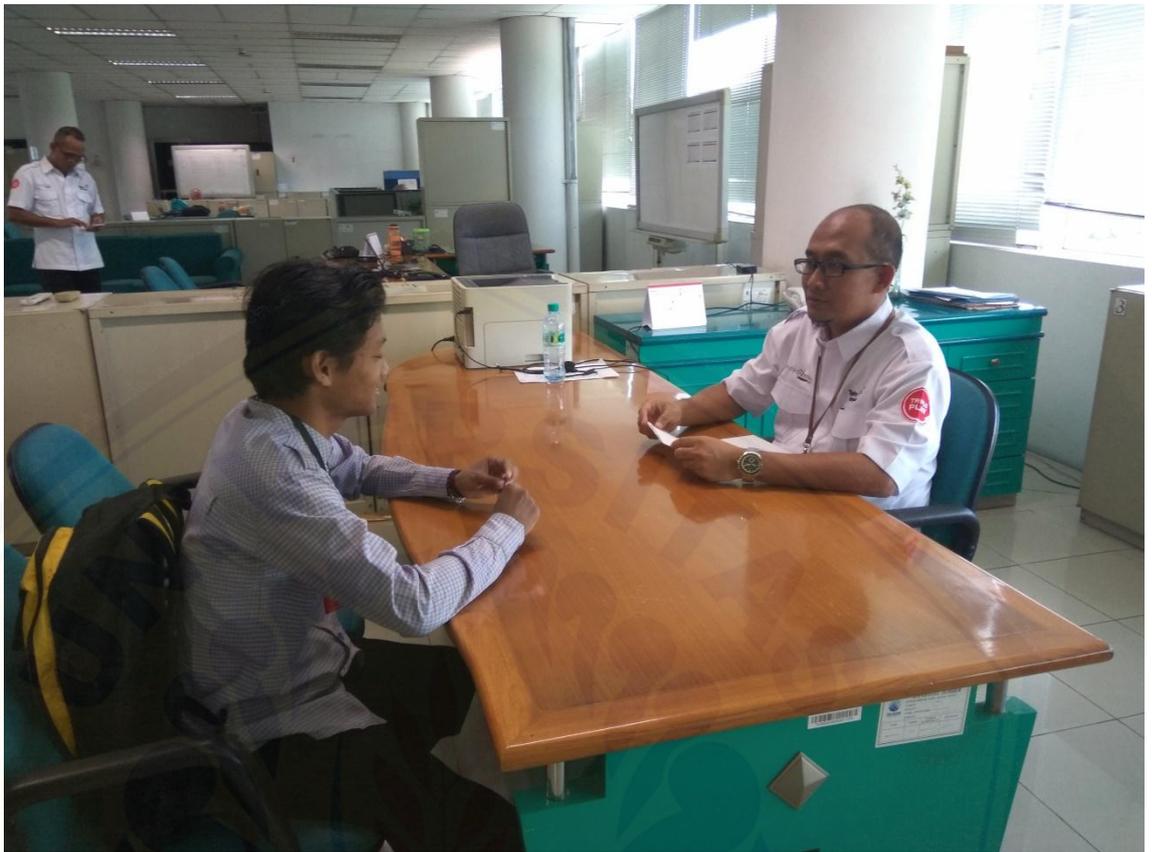
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9.294	1.154		-8.057	.000
	X	.313	.013	.928	24.104	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran I. Dokumentasi Penelitian

- 1. Wawancara dengan Bapak Rizka Muchtar ST, MM selaku Manager HR & CDC di PT. Telkom Witel Jember.**





2. Pengisian dan Wawancara dengan Responden Penelitian







Lampiran J. Surat Ijin Penelitian

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
Jl. Kalimantan 37 Kampus Bumi TegalBoto KotakPos 159 Jember 68121
Tlp. 0331-330224, 334267, 337422, 333147 *Faximile 0331-339029

Nomor : 8625/2015.1.5/LT/2017
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Observasi

19 DEC 2017

Yth. Kepala PT. Telkom Kecamatan Kaliwates,
Jember

Diberitahukan dengan hormat, bahwa mahasiswa FKIP Universitas Jember di bawah ini.

Nama : Cahya Warisman
NIM : 120210301062
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Berkenaan dengan penyelesaian studinya, mahasiswa tersebut bermaksud melaksanakan Observasi di Perusahaan yang Saudara pimpin dengan Judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PT.Telkom Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember".

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon Saudara berkenan memberikan izin dan sekaligus memberikan bantuan informasi yang diperlukan.

Demikian atas perkenan dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.


Prof. Dr. H. Suratno, M.Si
NIP 19670625 199203 1 003

Lampiran K. Surat Keterangan Selesai Penelitian

**Telkom
Indonesia**
the world in your hand

SURAT KETERANGAN

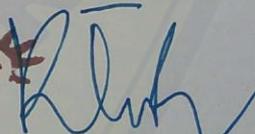
Dengan ini saya **Rizka Muchtar ST, MM.** selaku **Manager HR & CDC** di PT. Telkom Witel Jember, menerangkan bahwa :

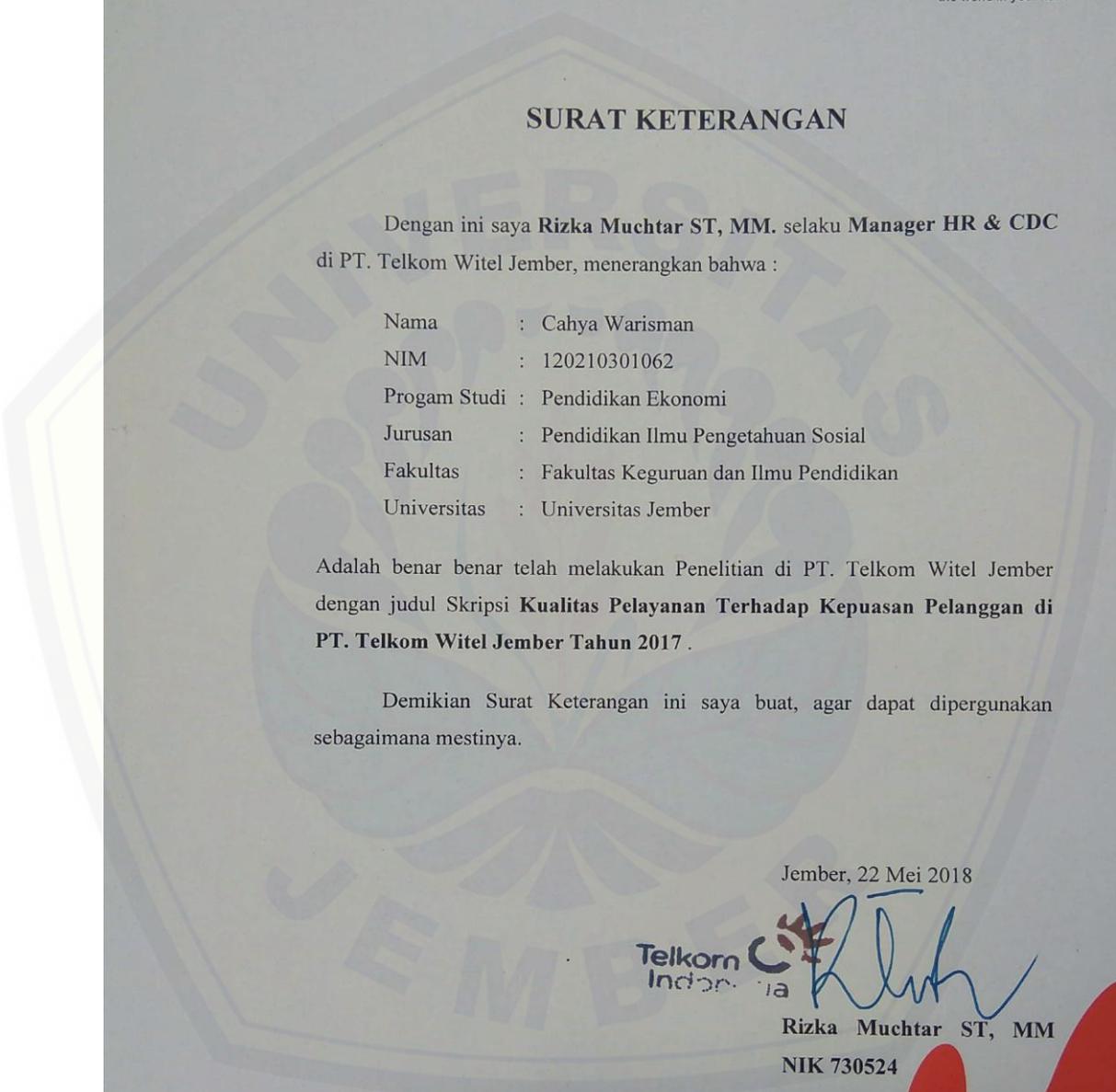
Nama : Cahya Warisman
NIM : 120210301062
Progam Studi : Pendidikan Ekonomi
Jurusan : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Universitas Jember

Adalah benar benar telah melakukan Penelitian di PT. Telkom Witel Jember dengan judul Skripsi **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Witel Jember Tahun 2017** .

Demikian Surat Keterangan ini saya buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 22 Mei 2018


Rizka Muchtar ST, MM
NIK 730524



Lampiran L. Lembar Konsultasi Penyusunan Skripsi

1. Lembar Konsultasi Penyusunan Skripsi Dosen Pembimbing I



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 162
 Tlp./Fax (0331) 334 988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Cahya Warisman
 NIM : 120210301062
 Jurusan/Program : Pendidikan IPS / Pendidikan Ekonomi
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Telkom Jember
 Dosen Pembimbing I : Dr. Sukidin, M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi konsultasi	TT. Pembimbing I
1.	Kamis/2/17	BAB I dan II	1) <i>[Signature]</i>
2.	Rabu/8/17	BAB III dan IV	2) <i>[Signature]</i>
3.	Senin/13/17	Jurnal BAB III	3) <i>[Signature]</i>
4.	Rabu/15/17	Indikator X dan Y	4) <i>[Signature]</i>
5.	Senin/20/17	Teori Kualitas Pelayanan	5) <i>[Signature]</i>
6.	Kamis/30/17	BAB III	6) <i>[Signature]</i>
7.	Senin/22/18	BAB III	7) Acc 22/1/18
8.	Senin 5/4 18	BAB IV	8) <i>[Signature]</i>
9.	Jumat, 9/4 18	Rerisi Gambaran Umum	9) <i>[Signature]</i>
10.	Senin, 19/4 18	BAB IV	10) <i>[Signature]</i>
11.	Kamis, 22/4 18	BAB IV	11) <i>[Signature]</i>
12.	Senin, 2/4 18	BAB IV	12) <i>[Signature]</i>
13.	Selasa, 10/4 18	BAB V	13) <i>[Signature]</i>
14.	Kamis, 19/4 18	BAB V, Kesimpulan	14) <i>[Signature]</i>
15.			15) Acc 21/4/18

Catatan:
 1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
 2. Lembar ini harus dibawa sewaktu seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi

2. Lembar Konsultasi Penyusunan Skripsi Dosen Pembimbing II



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
 Alamat : Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 162
 Tlp./Fax (0331) 334 988 Jember 68121

LEMBAR KONSULTASI PENYUSUNAN SKRIPSI

Nama : Cahya Warisman
 NIM : 120210301062
 Jurusan/Program : Pendidikan IPS / Pendidikan Ekonomi
 Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Telkom Jember
 Dosen Pembimbing II : Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd

KEGIATAN KONSULTASI

NO	Hari/Tanggal	Materi konsultasi	TT. Pembimbing II
1.	Selasa/5/12	Revisi BAB I, II dan III	1) <i>Hety</i>
2.	Selasa/19/12	Revisi BAB II	2) <i>Hety</i>
3.	Kamis/4/18	Revisi Teori BAB II	3) <i>Hety</i>
4.	Jumat/17/18	Revisi BAB III	4) <i>Hety</i>
5.	Selasa/16/18	Revisi BAB II	5) <i>Hety</i>
6.	Rabu/24/18	ACE seminar	6) <i>Hety</i>
7.	Kamis, 5/4/18	Revisi BAB IV	7) <i>Hety</i>
8.	Senin, 9/4/18	Revisi BAB IV	8) <i>Hety</i>
9.	Jumat, 27/4/18	Revisi Hasil Penelitian	9) <i>Hety</i>
10.	Senin, 7/5/18	Revisi BAB V	10) <i>Hety</i>
11.	Jumat, 18/5/18	BAB V	11) <i>Hety</i>
12.	Senin/2/5/18	ACE sidang	12) <i>Hety</i>
13.			13)
14.			14)
15.			15)

Catatan:
 1. Lembar ini harus dibawa dan diisi setiap melakukan konsultasi
 2. Lembar ini harus dibawa sewaktu seminar Proposal Skripsi dan Ujian Skripsi