

**“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari
Telkomsel Yogyakarta”**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Cesaria Widiastuti

11074607



UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

YOGYAKARTA

2011

**“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel
Yogyakarta”**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

CESARIA WIDIASTUTI

NIM : 11074607

Jurusan : Manajemen



UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

Dipaparkan Di Depan Dosen Pembimbing Skripsi Fakultas Theos
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Widyadarmas
Dan Disetujui Untuk Memenuhi Sebagian
Syarat-syarat Kelulusan Manajemen
Kelas B-100001



Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh,

Dosen Pembimbing Skripsi

(Drs.Andreas Ari Sukoco, M.M, M.Min)

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
Syarat-syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Tanggal
05 JAN 2012

Mengesahkan
Dekan,



(Dra. Insiwijati P., M.M)

Dewan Penguji:

1. Drs.Andreas Ari Sukoco, M.M, M.Min

2. Dra. Purwani Retno Andalas, . MM

3. Petra Surya Mega Wijaya, SE., M. Si

MOTTO

"The fear of the lord is the beginning of knowledge but fools despise wisdom and instruction."

(proverbs 1:7)

"Rejoicing in hope , patient in tribulation continuing instant in prayer "

(Roma 12:12)

"Friendship is not how you forget, but how you forgive not how you listen, but how you understand. Not how you see, but how you feel. Not how you let go, but how you hold on"

(David J. Schwartz)

"Peliharalah dirimu demikian dalam kasih Allah sambil menanti Rahmat Tuhan kita, Yesus Kristus untuk hidup yang kekal"

(Yudas 1 ayat 21)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- **Tuhan Yesus**
- Dosenku Bapak Andreas Ari
Sukoco,MM,Mmin
- **Peo dan Meo** tercinta
- **Keluarga besar Sastrowidagdo – Erna
Sudadi**
- Family crazy & Kos Ceria
- **Sahabat-sahabatku**
- **Alamaterku Universitas Kristen Duta
Wacana Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala anugerah dan kasih karuniaNya yang melimpah, serta hikmat dalam penulisan skripsi ini. Skripsi yang diberi judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di GraPari Telkomsel Yogyakarta”** ini dipergunakan untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dengan segala keterbatasan dalam pengetahuan dan pengalaman, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dimana penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu memberikan penyertaan dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Andreas Ari Sukoco M.MM, M.Min selaku dosen pembimbing, yang telah berkenan membimbing, mengarahkan, mendorong, dan memberikan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Insiwijati P., M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
4. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana, yang telah memberikan informasi-informasi dan mengajarkan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.

5. GraPari Telkomsel Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis dalam mengadakan penelitian skripsi dan membantu penulis dalam segala hal yang penulis perlukan selama penelitian. Penulis menyampaikan terima kasih banyak yang sebesar-besarnya.
6. Peo dan Meo tercinta atas kerja keras, serta dukungan doa, moral maupun materi selama menempuh bangku perkuliahan sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dan kuliah dengan baik.
7. Kakak ku : mba achie, kak Sume, kak rinto & adekquw : Icha + dimas yang tersayang penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dan doanya terhadap penulis yang mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Miss you :*
8. Embah ku , Bude, Pakde,dan Kakak sepupu ku tercinta yang ada di Boyolali & Banjarnegara terima kasih untuk dukungan dan doanya.
9. Tante-tanteku dan Om-omku yang ada di Jakarta & sekitarnya terima kasih buat dukungan dan doanya.
10. Kos Ceria (Ibu, Bapak, Mba Tika, Nana, Adit, Dita, Yeri, Dimas, Oik, Yuyun & Chin) penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih atas dukungan kalian selama ini dan atas doanya serta mampu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Sahabat ku "Ria" yang selalu menemani penulis pergi penelitian ke Grapari Telkomsel dan mengajarkan penulis dalam pembuatan skripsi. Maaf kalau selama ini penulis banyak salah sama kalian semua. Luv full for All.. mizz u aLways..
11. Adek-adek tingkat ku tersayang (citra, ivone, vivi, ambon, molly, dan lain-lain) penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih atas dukungan & doanya kalian kepada penulis. Dan spesial untuk "Eva" penulis juga mengucapkan

banyak terima kasih atas peminjaman printer untuk menyelesaikan skripsi dengan baik. Semoga kalian sukses selalu & lebih semangat dalam kuliahnya. Tuhan Yesus memberkati kalian.

12. Family Crazy tercinta (Oma Mitha, Nak Mitha, Empok Tyas, Nyi Jesi, Pipit, bundeng, kak ita) yang selama dibangku kuliah selalu bersama-sama dengan penulis dan selalu memberikan masukan serta menghibur penulis saat suka maupun duka..Makasih buat semuanya kalian telah membuat penulis mengerti arti Persahabatan dan juga kalian membuat warna-warni dalam kehidupan penulis selama dijogja. I Lupz u nona-nona cantik *"Jika tua nanti kita tlah hidup masing-masing ingatlah hari ini"...*

13. Teman-teman Manajemen 2007 dan lain-lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa program dan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat menciptakan karya yang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu membuat program Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Desember 2011

Penulis,

Cesaria Widiastuti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Manfaat Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran	7
2.2. Manajemen Pemasaran.....	8
2.3. Konsep Pemasaran	9
2.4. Perilaku Konsumen	10
2.5. Kualitas	12
2.6. Pelayanan/Jasa	13
2.7. Dimensi Kualitas Jasa	16
2.8. Kepuasan Pelanggan	18
2.9. Faktor Kepuasan Pelanggan	19
2.10. Grapari Telkomsel Yogyakarta	21
2.11. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.12 Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Data	25
3.2. Metode Pengumpulan Data	25
3.3. Metode Populasi dan Pengambilan Sampel	26
3.4. Teknik pengukuran data	27
3.5. Waktu dan Tempat penelitian.....	28
3.6. Subyek dan obyek penelitian.....	29
3.7. Variabel Penelitian	29
3.8. Uji Instrumen Penelitian	30
3.9. Teknik analisis data	33

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah dan Profil Grapari Telkomsel	37
4.2. Struktur Organisasi Grapari Telkomsel	41
4.3. Statistik Deskriptif	42
4.4. Profil Pelanggan di Grapari Telkomsel.....	43
4.5. Pengujian Uji Instrumen	48
4.6. Pengujian Hipotesis	51
4.7. Analisis Deskriptif	58
4.8. Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	62
5.2. Saran	63
5.3. Keterbatasan Penelitian	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Profil Responden berdasarkan Usia	44
Tabel 4.2	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.4	Profil Responden berdasarkan Penghasilan/Uang Saku	46
Tabel 4.5	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.6	Hasil analisis validitas.....	49
Tabel 4.7	Hasil reliabilitas	50
Tabel 4.8	Hasil regresi linier berganda	51
Tabel 4.9	Hasil uji t (t-test)	53
Tabel 4.10	Hasil uji F.....	55
Tabel 4.11	Hasil uji determinasi	58

© UKDWN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran diagram kerangka teoritis	23
Gambar 3.1 Daerah penentuan H_0	35
Gambar 3.2 Daerah penentuan H_0	36
Gambar 4.1 Kurva uji F	57

© UKDW

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi 41

© UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Jawaban Responden
Lampiran III	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Uji Hipotesis
Lampiran V	Tabel R, Tabel F, Tabel T
Lampiran VI	Surat Ijin Penelitian

© UKDW

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA

Dengan semakin berkembangnya keadaan ekonomi saat ini yang ditandai dengan adanya era globalisasi serta tersedianya arus informasi yang cepat dan kemajuan teknologi yang pesat. Tidak dapat dipungkiri, sektor telekomunikasi termasuk salah satu faktor yang paling prospektif. Hal ini disebabkan telekomunikasi merupakan sarana yang vital dalam menunjang pembangunan ekonomi nasional. Seiring dengan berkembangnya teknologi di bidang jasa telekomunikasi, menimbulkan munculnya operator-operator jasa penyedia telekomunikasi. Karena dalam hal bisnis telekomunikasi merupakan bisnis yang bergerak dalam bidang jasa dimana kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dan faktor penentu supaya pelanggan tetap setia (*loyal*) terhadap perusahaan pemberi jasa tersebut. Salah satu faktor keberhasilan tersebut dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan secara prima kepada pelanggan, sehingga akan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan serta tercapainya suatu kepuasan pelanggan. Dengan latar belakang tersebut penulis kemudian mengangkat judul **Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta**. Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, apakah dimensi kualitas jasa (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan sekaligus mencari perbedaan tingkat kepuasannya. Penelitian dilakukan di Grapari Telkomsel di Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden. Responden tersebut kemudian diberikan kuesioner yang berisikan tentang profil responden dan tanggapan mengenai atribut kualitas pelayanan. Sebelum analisis data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner, harus diuji terlebih dahulu tingkat validitas dan reliabilitasnya. Setelah dilakukan pengujian ternyata diperoleh hasil semua instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Untuk membuktikan hipotesis yang ada pada penelitian digunakan alat analisis Regresi Berganda.

Kata Kunci : *kepuasan, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dewasa ini membawa manusia untuk dapat melakukan segala hal secara instan. Salah satu contoh adalah dalam dunia komunikasi surat menyurat tidaklah lagi menjadi satu-satunya jalan untuk melakukan komunikasi jarak jauh, dapat dibawa kemana-mana, handphone juga memiliki banyak kegunaan lain. Pemakaiannya semakin bertambah luas, boleh dikatakan setiap orang memakainya, seperti kebutuhan pokok, dengan kondisi semacam itu maka banyak pilihan kartu simcard yang ditawarkan oleh penyedia jaringan telekomunikasi. Kondisi semacam itu memaksa perusahaan produsen telekomunikasi untuk melakukan strategi yang tepat untuk mempertahankan produk mereka dipasarkan. Dengan perkembangan jumlah pemakai yang semakin banyak juga muncul perusahaan-perusahaan produsen dalam bidang ini. Salah satu perusahaan produsen telekomunikasi yang terbesar di Indonesia saat ini adalah Telkomsel. Karena jumlah pelanggan yang semakin banyak dan kritis dan muncul banyaknya pesaing, maka perlunya kiranya perusahaan mengenal seperti apa kelebihan atau kekurangan produknya dipasarkan oleh perusahaan produsen Telkomsel. Fungsi, kualitas dan benefit dari suatu produk merupakan fokus perhatian pelanggan.

Sektor telekomunikasi termasuk salah satu faktor yang paling prospektif. Hal ini disebabkan telekomunikasi merupakan sarana yang vital dalam menunjang

perekonomian nasional. Seiring dengan berkembangnya teknologi di bidang jasa telekomunikasi, timbulnya munculnya operator-operator jasa penyedia telekomunikasi. Persaingan antar perusahaan operator tidak dapat dihindari, dimana setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup dalam memenangkan persaingan yang ada.

Konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan pemuasan kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan social bagi kelangsungan perusahaan (Basu Swasta,1996:17)

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi 2001:158) kepuasan: tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk / jasa yang diterima dan yang di harapkan. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Konsep kualitas layanan (*service quality*) sudah banyak dibahas oleh akademisi di bidang pemasaran. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas (Istijanto:2005).

Penelitian dilakukan di Grapari Telkomsel Yogyakarta, yang beralamat di Jalan Sudirman No.60 Yogyakarta, dimana perusahaan ini bergerak dibidang telekomunikasi. Evaluasi kualitas jasa dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan (*Reliability*), Bukti fisik

(*Tangibles*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*)

Menyadari betapa pentingnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan bagi Grapari Telkomsel Yogyakarta, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui masalah apa yang dihadapi dan bagaimana cara pemecahannya. Untuk penulis itu mengambil judul : **“Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil dari latarbelakang penelitian tersebut, maka dapat diuraikan beberapa pokok bahasan masalah yang akan diteliti oleh penulis. Adapun identifikasi masalah, seperti dibawah ini :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas jasa pelayanan Grapari Telkomsel terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta?
- b. Apakah dimensi kualitas jasa (*reability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan Grapari Telkomsel terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta.

- b. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas jasa (reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta.

1.4 Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan masalah yang menyangkut responden yang menjadi penelitian :

- a. Tempat peneliti Grapari Telkomsel, Yogyakarta
- b. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Grapari Telkomsel Yogyakarta
- c. Kualitas jasa adalah sesuatu yang dirasakan oleh para pelanggan dalam hal untuk memuaskan harapannya dalam memakai jasa pelayanan di Grapari Telkomsel Yogyakarta
- d. Kepuasan pelanggan atas jasa Grapari Telkomsel Yogyakarta.
- e. Atribut-atribut jasa yang diteliti, yaitu :
 1. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan Grapari Telkomsel untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan di Grapari Telkomsel
 2. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan daya tanggap untuk memberikan pelayanan terhadap kualitas dari Grapari Telkomsel kepada pelanggan
 3. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kemampuan, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga dapat

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan sebagai konsumen terhadap Grapari Telkomsel Yogyakarta

4. Empati (*Empathy*) adalah perhatian dan kepedulian Grapari Telkomsel terhadap pelanggan secara individual yang meliputi: kepedulian pelanggan, karyawan, dalam menghadapi permasalahan pelanggan dalam pemakaian jasa pelayanan di Grapari Telkomsel
5. Bukti fisik (*Tangibles*) adalah fasilitas fisik, penampilan personil, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- f. Penelitian dilakukan selama dua bulan, yaitu pada bulan Oktober sampai bulan November 2011.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Bagi Grapari Telkomsel

Sebagai bahan masukan untuk mengetahui bagaimana sistem telekomunikasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang diberikan, sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan dalam pengambilan keputusan dalam menghadapi persaingan di bidang telekomunikasi yang cukup ketat sekarang ini.

b. Bagi Peneliti

Sebagai wadah dimana peneliti untuk menerapkan Ilmu Manajemen, khususnya pemasaran sesuai dengan ilmu yang dipelajari pada saat belajar dan untuk menambah wawasan pengetahuan peneliti.

c. Bagi pihak lain

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik dengan bidang ini.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi yang kelak bermanfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

© UKDW

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di GraPARI Telkomsel Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari karakteristik data dari 100 responden yang paling dominan dari pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 52 responden (52%), berusia 20-25 tahun sebanyak 40 responden (40%), mempunyai pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar sebanyak 60 responden (60%), pendidikan terakhir SMA/ sederajat sebanyak 47 responden (47%), dan berpendapatan $>$ Rp. 2.000.000,00 per bulan sebanyak 27 responden (27%).
- b. Ada pengaruh yang kuat antara kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta dengan nilai *adjusted* sebesar $R^2 = 0,509$
- c. Ada pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan di Grapari Telkomsel Yogyakarta pada dimensi kualitas jasa: *reliability, assurance, empathy, dan tangibles*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan :

- a. Pihak perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas jasa pelayanan secara optimal kepada pelanggan di GraPARI Telkomsel, apabila akan meningkatkan kualitas pelayanannya hendaknya memperhatikan dimensi kualitas jasa yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Keinginan dan kepuasan pelanggan bersifat dinamis. Oleh karena itu penelitian seperti ini hendaknya dilakukan perusahaan atau peneliti secara periodik. Hal ini baik dilakukan guna mengevaluasi dan meningkatkan kualitas jasa pelayanan Grapari Telkomsel, sehingga dapat membantu memenuhi harapan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan Grapari Telkomsel.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan :

- a. Berdasarkan pertimbangan waktu, tenaga, dan biaya mengakibatkan kajian terhadap obyek penelitian terlalu sempit dengan jumlah sampel yang terbatas.

- b. Sampel yang diambil oleh peneliti masih dianggap sudah mencukupi dan penelitian ini dilakukan dalam jasa pelayanan terhadap pelanggan yang menggunakan system pelayanan dari Telkomsel.
- c. Dasar teori yang digunakan sebagai landasan oleh peneliti dianggap masih belum cukup untuk menjelaskan topik penelitian. Maka sebaiknya untuk penelitian mendatang diharapkan mampu memperluas wawasan dan dasar teori yang digunakan dengan sumber-sumber yang lebih variatif.



UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Alma Buchori. (1992). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : ALFABETA
- Djarwanto Ps & Pangestu Subagyo (1996). *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- _____ (2000). *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Revisi. Jakarta : PT Prehallindo.
- _____. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. Jakarta : Indeks.
- _____. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kedua. Jakarta : Indeks.
- Tjiptono, Fandy. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Umar, Husein. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT. Gramedia
Pustaka Utama.
- _____. (2005). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Cetakan Pertama. Jakarta : Ghalia
- Gerson, F.R. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Jakarta: PPM.
Indonesia.

