

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat dan kemuliaan penulis ucapkan kepada Yesus Kristus karena telah memberikan kekuatan, hikmat, kebijaksanaan, dan pengetahuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktunya dengan judul “Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Call Center Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Telkomsel Pada PT. Infomedia Nusantara Medan.”

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan dan kurang dari sempurna, hal ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh sebab itu, penulis masih mengharapkan kritik dan saran demi menyempurnakan pengetahuan penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Medan Area
2. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
3. Bapak Drs. Patar Marbun MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Agustiono SE, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan pengarahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof.Dr.H. Sya'ad Afuddin. SE, MEc selaku Ketua dalam pelaksanaan sidang yang telah membantu dalam persidangan.
6. Ibu Drs. Isnainah, LKS, MMA selaku Sekretaris dalam pelaksanaan sidang yang telah memberikan waktunya menghadiri sidang dan juga membimbing penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Medan Area yang telah membimbing dan mengajar penulis selama masa perkuliahan.
8. Teman – teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen khususnya stambuk tahun 2008 : Imelda Sarika Pardede, July Maria Banjarnahor, Yossy Tampubolon, Dormiantri, Rahmadani dan Alfian Teguh
9. Bapak Arifin selaku Manager PT. Infomedia Nusantara Medan.
10. Teman – teman kantor di call center PT. Infomedia Nusantara Medan khususnya yang disebut Cluster Gang Toba yang telah banyak memberikan saran dan motivasi kepada penulis dalam melanjutkan perkuliahan.
11. Teristimewa kepada kedua orangtua penulis yang sangat disayangi A. Naibaho dan N. Br. Situmorang yang telah melahirkan dan membesarkan penulis dengan penuh perjuangan dan kasih sayang yang sangat luar biasa.
12. Kepada saudara-saudaraku, abangku Elyeser Naibaho, adikku Jhon Naibaho, adikku Sari Naibaho dan si bungsu Tina Naibaho. terima kasih telah menjadi bagian dari hidupku dalam sekeluarga untuk tumbuh bersama menjalani hidup

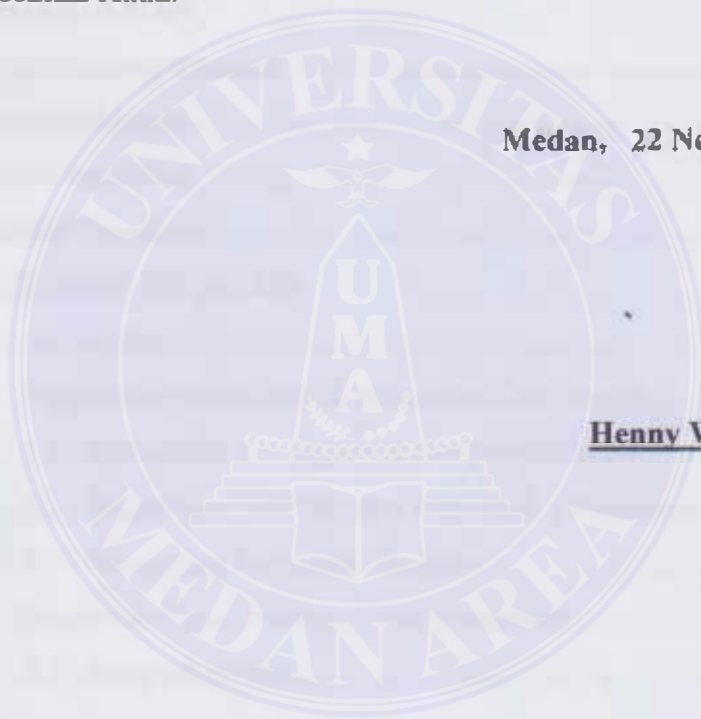
dengan penuh kasih sayang dan cita-cita. Semoga kita dan harus bisa meraih cita-cita sesuai harapan dan impian kita dan kedua orangtua kita.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis memanjatkan doa kepada Yesus Kristus semoga kasih dan karuniaNya selalu menyertai kita semua. Amin.

Medan, 22 Nopember 2010

Penulis,

Henny Waty Naibaho



DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	7
1. Pengertian Faktor-Faktor Pelayanan Call Center	7
1.1. Pengertian Ketanggapan (Responsiveness).....	8
1.2. Pengertian Jaminan atau Kepastian (Assurance)	8
1.3. Pengertian Perhatian (Emphaty).....	8
2. Pengertian Jasa, Pelanggan dan Pelayanan	9
2.1. Pengertian Jasa	9
2.2. Pengertian Pelanggan	10
2.3. Pengertian Pelayanan	11
3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
4. Jenis-Jenis Kepuasan Pelanggan	15
5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	15
6. Peranan Call Center	17
B. Kerangka Konseptual	17
C. Hipotesis	21
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	24

C. Defenisi Operasional	25
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Deskripsi Data Perusahaan.....	34
2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	39
3. Deskripsi Jenis Pelayanan	45
4. Produk yang ditawarkan oleh Perusahaan	47
5. Layanan yang disediakan Telkomsel	49
6. Fluktuasi Penggunaan dan Penjualan Produk Telkomsel.....	50
B. Pembahasan	52
1. Analisis Deskriptif.....	52
2. Analisis Statistik.....	54
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

Daftar Gambar

Daftar Gambar		Halaman
Gambar 11.1	Kerangka Konseptual	21
Gambar 11. 2	Struktur Organisasi Call Center Medan	39
Gambar 11. 3	Kartu HALO	47
Gambar 11. 4	Kartu SimPATI	48
Gambar 11.5	Kartu AS	49



DAFTAR TABEL

Daftar tabel	Halaman
Tabel II. 1	24
Tabel III. 2	28
Tabel III.3	30
Tabel III.4	51
Tabel III.5	53
Tabel III.6.	53
Tabel III. 7.	55
Tabel III.8	56
Tabel III.9	60
Tabel III.10	61
Tabel III.11	62