

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang atas berkah, karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis dalam kesempatan ini menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna disamping itu masih banyak kekurangan serta kejanggalan, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menginginkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca untuk kesempurnaan tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Affifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area,
3. Bapak Herj Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Muslim Wijaya, Msi selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya, guna membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Agustiono, SE, MMA sebagai dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya guna membimbing penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan PT. Telkom Kabanjahe yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Teristimewa kepada kedua orang tua saya Ramli Purba dan Suryanta Ginting yang telah memberi semangat dan dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih buat jeri payah kalian selama ini.
10. Seluruh keluarga ku yang tersayang adek ku desi, yekis, dion, kael, karo ku, bibik dan semuanya. Terimakasih untuk dukungannya.
11. Seluruh sahabat saya di Mgt 07 dan Mgt 08 yanti ndut, irva heri, ika deskia, kia, ade lili dan semua sahabat saya yang telah mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Dan yang terakhir kepada my Lovely Anggreiny,,thanks for your support for me, and for your love is always with me in the trying times and sad.  
Akhirnya semoga Tuhan Yang Maha Esa member berkah dan karunia yang melimpah kepada kita semua. Amin ...

Medan, 2011

Penulis

( JEFRI ANDY PURBA )

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGATAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI TIS</b>	
A. Uraian Teoritis.....	7
1. Bauran Pemasaran.....	7
2. Pengertian dan Prinsip-prinsip Pelayanan .....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	13
4. Pengertian dan Manfaat Kepuasan.....	13
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan.....	17
6. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	18
B. Kerangka Konseptual.....	19
C. Hipotesis.....	20
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b>	
A. Batasan Operasional.....	21
B. Skala Pengukuran Variabel .....	21
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	22
D. Populasi dan Sampel.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Jenis dan Sumber Data .....	24
G. Metode Analisis Data.....	23

## **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian .....	27
1. Deskripsi Perusahaan PT. Telkom Kabanjahe .....	27
2. Budaya Perusahaan .....	27
3. Visi dan Misi.....	29
4. Struktur Organisasi PT. Telkom Kabanjahe.....	29
5. Produk Telkom Flexi.....	30
6. <i>Customer Care</i> Telkom Flexi .....	31
7. <i>Coverage Area</i> .....	32
8. Kendala-kendala dan Hambatan-hambatan yang dihadapi perusahaan .....	33
9. Penyajian Data Angket Responden .....	34
B. Pembahasan Penelitian .....	45
1. Uji Validitas dan Realibilitas.....	45
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
3. Analisis Regresi OLS .....	49

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	20
2. Struktur Organisasi PT. Telkom Kabanjaha.....	29



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Pelanggan PT. Telkom Kabanjaha.....	4
2. Instrument Skala Likert.....	20
3. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Harga ( $X_1$ ).....	35
4. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	37
5. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Promosi ( $X_3$ ) .	40
6. Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan Telkom Flexi ( $Y$ ).....	42

