



## Ucapan Terima Kasih

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan dan rahmatnya yang tetap diberikan kepada kita semua, serta shalawat dan salam atas keharibaan junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Sungguh suatu kebahagiaan yang tak ternilai bagi peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, namun kesemuanya itu tidak terlepas dari peran dan dukungan dari keluarga, teman-teman dan Dosen sekalian.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda karena atas doa, dukungan, semangat dan kasih sayangnya maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Mulia Siregar selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, sekaligus Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Istiana, S.Psi, selaku Ketua Sidang sekaligus Kepala bagian Psikologi Industri dan Organisasi Universitas Medan Area yang juga telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. Irna Minauli, M.Si, selaku Pembimbing I peneliti yang telah banyak meluangkan waktu dan kesabarannya, serta memberikan motivasi serta saran di dalam membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Sarinah, S.Psi, selaku Dosen Tamu yang telah meluangkan waktu dan banyak memberikan *support* untuk peneliti.
6. Ibu Farida Hanum, S.Psi, selaku Sekretaris Penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji peneliti.
7. Pak Rajab dan Ibu Babby Hasmaini, yang pernah menjadi Dosen Wali bagi peneliti selama masa perkuliahan.

8. Kakak-kakakku yang selalu memberikan dorongan pada peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk seseorang yang sangat ku cintai, yang setia menemani, memberi dukungan, kasih sayang dan perhatiannya kepada peneliti dari awal sampai selesainya skripsi ini.
10. Seluruh Staf Pegawai Tata Usaha: Bang Dian, Mas Misro, Kak Salamah, Kak Pida, Bang Samsir, Bang Irul, Bang Wandu, Kak Limah, Bang Abi, Bang Gulo yang telah banyak membantu peneliti mulai dari pertama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.
11. Ibu Elistaty, Pak Iskandar, Ibu Irwani, Pak Wibi, Pak Syahrul, Ibu Yanty, Ibu Martha, dan teman teman CSR yang telah memberikan izin dan banyak memberikan bantuan kepada peneliti di dalam pelaksanaan penelitian di Graha Telkom, Jl. Putri Hijau No. 1 Medan, sehingga skripsi ini dapat selesai.
12. Mbak Bebbby, Ibu Damayanti, dan Pak Bernard yang telah memberikan izin dan banyak membantu peneliti di dalam pelaksanaan penelitian di Graha Pari Sraya Telkomsel, Menara Plaza Lt. 4 Jl. Guru Patimpus No. 1 Medan, sehingga skripsi ini dapat selesai.
13. Seluruh teman-temanku, Dewi sembrink, Isra "snior", Arfin, Andi yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu peneliti di dalam melaksanakan penyebaran angket di Telkom dan Telkomsel. Dan juga terimakasih untuk Zaki "ndut", Hambali "batak", Kak Nana "jelek", Udin, Bu ginting, Kak Ros, Ina "maniez", Wardah, Anti, Anan, Bang Ramadan, Elliz, dan semua teman-teman anak "02" yang mengenal peneliti yang telah memberikan dukungan di dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Semua pihak-pihak yang telah sangat membantu peneliti yang tidak dapat disebutkan satu-persatu sehingga skripsi ini dapat selesai.

Sekali lagi peneliti ucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kalian semua karena tanpa doa, semangat, motivasi dan dorongan dari kalian semua,

peneliti tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini, semoga allah SWT senantiasa memberikan rahmatNya kepada kalian semua. Amiiiin Yaa Robbal Alamiin.

Medan, 15 Januari 2007

Peneliti





## DAFTAR ISI

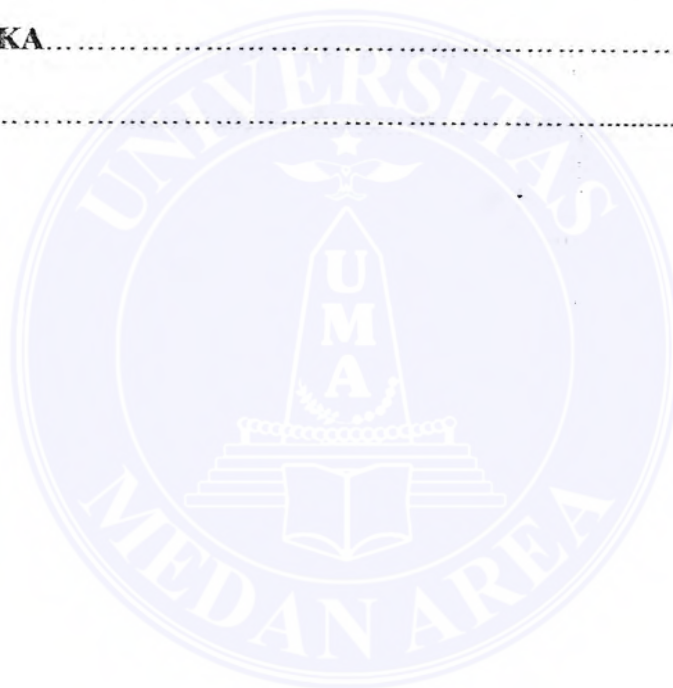
Halaman

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b>  |      |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                            | i    |
| <b>MOTTO</b> .....  | ii   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....                            | iii  |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                     | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                   | xii  |
| <b>DAFTAR GRAFIK</b> .....                                  | xiii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                | xiv  |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b> .....                         | I    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                              | 1    |
| B. Tujuan Penelitian.....                                   | 11   |
| C. Manfaat Penelitian.....                                  | 12   |
| 1. Manfaat Teoritis.....                                    | 12   |
| 2. Manfaat Praktis.....                                     | 12   |
| <b>BAB II     LANDASAN TEORI</b> .....                      | 13   |
| A. <i>Customer Service Representative</i> .....             | 13   |
| 1. Pengertian <i>Customer Service Representataive</i> ..... | 13   |

|  |    |
|--|----|
| 2. Aspek-aspek <i>Customer Service Representative</i> .....  | 15 |
| 3. Dasar-dasar Pelayanan yang Harus Dipahami<br><i>Customer Service</i> .....  | 16 |
| 4. Faktor-faktor <i>Customer service Representative</i> .....  | 19 |
| 5. Sikap yang Harus Diperhatikan <i>Customer Service Representative</i> dalam Melayani Pelanggan.....                                | 22 |
| B. Kepuasan Pelanggan.....   | 25 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....  | 25 |
| 2. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....   | 29 |
| 3. Aspek-aspek Kepuasan Pealnggan.....   | 30 |
| C. Hubungan Kualitas <i>Customer Service Representative</i><br>Dengan Kepuasan Pelanggan pada PT. Telkom dan<br>Telkomsel Medan..... | 34 |
| D. Paradigma Penelitian.....   | 38 |
| E. Hipotesis.....  | 39 |
| <b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b> .....  | 40 |
| A. Identifikasi Variabel Penelitian.....   | 40 |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....   | 40 |
| C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....   | 42 |
| D. Metode Pengumpulan Data.....  | 43 |
| E. Validitas dan Reliabilitas.....   | 45 |

|  |           |
|--|-----------|
| 1. Validitas Alat Ukur.....                                  | 45        |
| 2. Reliabilitas Alat Ukur.....                               | 46        |
| F. Metode Analisis Data.....                                 | 47        |
| <b>BAB IV</b> <b>LAPORAN PENELITIAN.....</b>                 | <b>49</b> |
| A. Orientasi Kanchah dan Persiapan Penelitian.....           | 49        |
| 1. Orientasi Kanchah.....                                    | 49        |
| 2. Persiapan Penelitian.....                                 | 52        |
| a. Persiapan Administrasi.....                               | 52        |
| b. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....                       | 53        |
| 1) Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i> ... | 53        |
| 2) Skala Kepuasan Pelanggan.....                             | 54        |
| 3. Uji Coba Alat ukur Penelitian.....                        | 54        |
| B. Pelaksanaan Penelitian.....                               | 57        |
| C. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....                   | 58        |
| 1. Uji Asumsi.....   | 59        |
| a. Uji Normalitas Sebaran.....                               | 59        |
| b. Uji Linieritas Hubungan.....                              | 60        |
| c. Uji Homogenitas Varians.....                              | 61        |
| 2. Hasil Perhitungan Analisis Kovarians.....                 | 62        |
| 3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik...      | 64        |
| a. Mean Hipotetik.....                                       | 64        |

|                            |                      |           |
|----------------------------|----------------------|-----------|
|                            | b. Mean Empirik..... | 65        |
|                            | c. Kriteria.....     | 65        |
|                            | D. Pembahasan.....   | 66        |
| <b>BAB V</b>               | <b>PENUTUP.....</b>  | <b>70</b> |
|                            | A. Kesimpulan.....   | 70        |
|                            | B. Saran.....        | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |                      | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>       |                      | <b>75</b> |





## DAFTAR TABEL

Halaman

### TABEL

|   |    |
|---|----|
| 1. Rancangan Anakova.....   | 48 |
| 2. Distribusi Penyebaran Butir Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i><br>Sebelum Uji Coba..... | 53 |
| 3. Distribusi Penyebaran Butir Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba..                                    | 54 |
| 4. Penyebaran Butir-butir Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i><br>Setelah Uji Coba.....      | 56 |
| 5. Penyebaran Butir-butir Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba.....                                      | 57 |
| 6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....  | 60 |
| 7. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan.....   | 61 |
| 8. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Homogenitas Varians.....   | 62 |
| 9. Rangkuman Hasil Analisis Kovarians 1 Jalur.....  | 63 |
| 10. Statistik Induk.....  | 64 |
| 11. Hasil Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....  | 66 |



## DAFTAR GRAFIK

Halaman

### GRAFIK

1. Kualitas *Customer Service Representative* dan Kepuasan Pelanggan Antara Telkom dan Telkomsel..... 69



## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>LAMPIRAN</b> .....   | 75      |
| <b>A. Uji Coba Skala</b> .....  | 76      |
| 1. Data Uji Coba Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i> .....    | 77      |
| 2. Uji Validitas Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i> .....    | 79      |
| 3. Uji Reliabilitas Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i> ..... | 82      |
| 4. Data Uji Coba Skala Kepuasan Pelanggan.....                                  | 84      |
| 5. Uji Validitas Skala Kepuasan Pelanggan.....                                  | 86      |
| 6. Uji Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan.....                               | 89      |
| <b>B. Uji Asumsi</b> .....  | 91      |
| 1. Uji Normalitas Sebaran.....  | 92      |
| 2. Uji Linieritas Hubungan.....   | 97      |
| 3. Uji Homogenitas Varians.....   | 101     |
| <b>C. Analisis Data Anakova 1 Jalur</b> .....                                   | 106     |
| <b>D. Skala Ukur Penelitian</b> .....   | 110     |
| 1. Skala Kualitas <i>Customer Service Representative</i> .....                  | 111     |
| 2. Skala Kepuasan Pelanggan.....  | 115     |
| <b>E. Surat Keterangan Bukti Penelitian</b> .....                               | 118     |