




**KEPUASAN KONSUMEN PT. TELKOM DITINJAU DARI  
PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

**SKRIPSI**



	<b>PERPUSTAKAAN</b>		
	No. Peng.	1119 / P / 01	
	Th. Angg.		TGL. 8.12.02
PARAP.			

**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang  
2002**

**KEPUASAN KONSUMEN PT. TELKOM DITINJAU DARI  
PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata sebagai  
salah satu syarat untuk memperoleh derajat Sarjana Psikologi



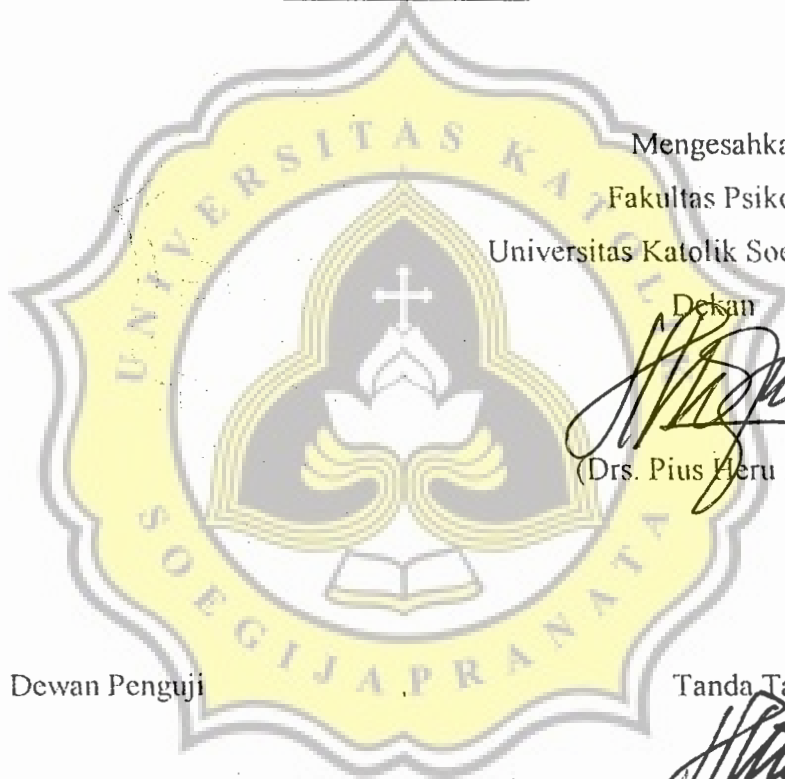
**Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang  
2002**



Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima Untuk Memenuhi  
Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal

13 November 2002



Mengesahkan  
Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Dekan

*[Handwritten Signature]*  
(Drs. Pius Heru P., Msi)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Drs. Pius Heru Priyanto, Msi
2. Drs. Asmadi Alsa, SU
3. Dra. Emmanuella Hadriami, MSi

*[Handwritten Signatures]*

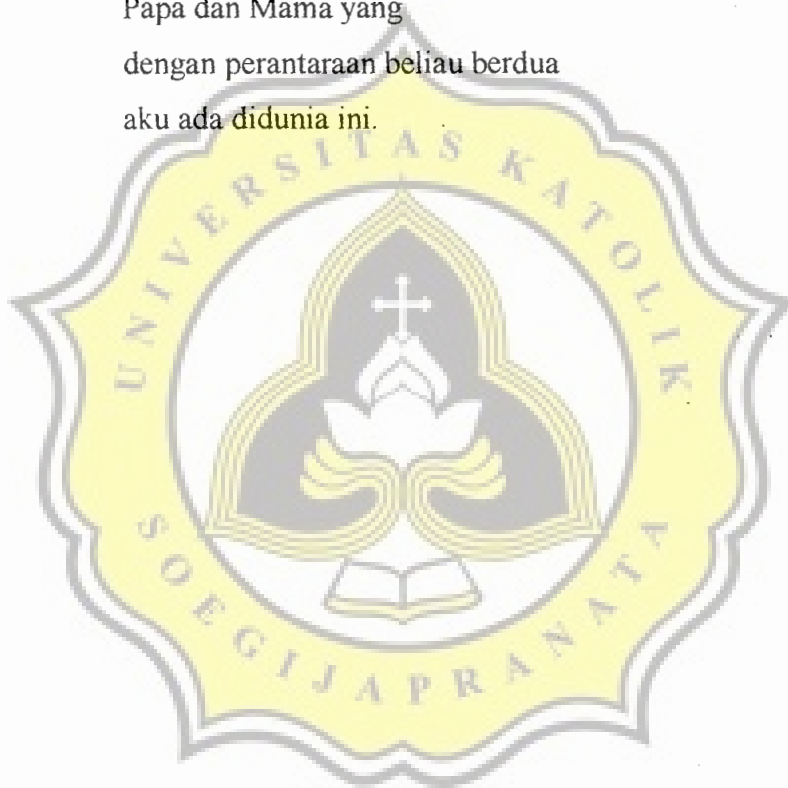
**Motto :**

Kesuksesan harus melalui  
perjuangan



**Persembahan :**

Karya ini ku persembahkan untuk  
Papa dan Mama yang  
dengan perantaraan beliau berdua  
aku ada didunia ini.



## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah S. W. T. atas segala ridho dan bimbingannya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk bisa memperoleh gelar Sarjana Psikologi.

Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada :

1. Yth. Br. Dr. Martinus Handoko P. selaku Rektor Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Yth. Drs. Pius Heru Priyanto, MSi selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah berkenan memberikan ijin penelitian.
3. Yth. Drs. Asmadi Alsa, SU selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Yth. Drs. Sumbodo Prabowo selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Yth. Drs. George Hardjanto, Msi selaku dosen wali yang telah banyak mengarahkan penulis dalam proses kelancaran studi.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah berkenan membantu penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

7. Yth. Segenap pimpinan serta karyawan PT. Telkom Divre IV yang telah memberikan ijin dilakukannya penelitian dalam wilayah PT. Telkom.
8. Papa, Mama, dan kakak-kakak serta adik penulis yang selalu memberikan dorongan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
9. Aimee, Danta, Dira, Lintang, Dimas dan Ade yang akan selalu ada di hati penulis dengan penuh cinta dahulu, sekarang dan selamanya.
10. Danny yang selama ini selalu memberi semangat, doa dan cinta kepada penulis.
11. Nurhadi Saputro buat semangat yang selalu diberikan kepada penulis dari awal sampai dengan terselesaikannya penulisan skripsi.
12. Sahabat-sahabatku sejak SMA (Nana, Candra, dan Dina) yang selalu bersedia membantu serta memberikan semangat kepada penulis.
13. Sahabat-sahabatku di Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata (Ismi, Dyah, Wiwid, Sari, Pipit, dan Fitri) yang telah bersedia membantu dan selalu ada kapanpun penulis membutuhkan.
14. Segenap pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah, SWT senantiasa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Semarang, Oktober 2002

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang masalah .....	1
B. Tujuan penelitian .....	7
C. Manfaat penelitian .....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen	
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
2. Faktor-faktor Kepuasan Konsumen .....	10
3. Indikator Kepuasan Konsumen .....	12

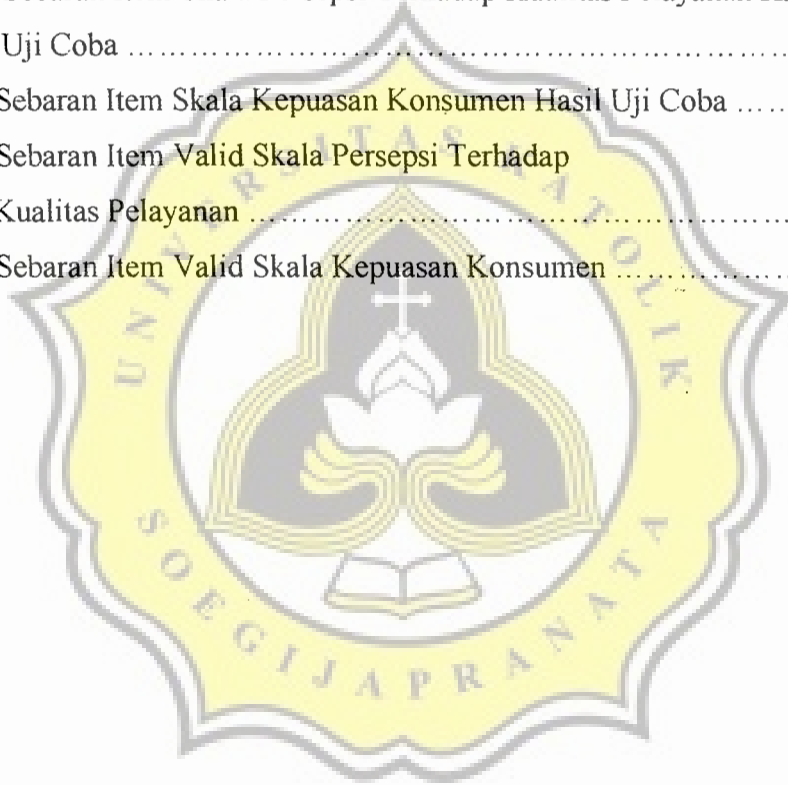
B. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan	
1. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	16
2. Aspek-aspek Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	20
3. Bentuk-bentuk Kualitas Pelayanan .....	23
C. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	25
D. Hipotesis .....	27
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Identifikasi Variabel Penelitian .....	28
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	
1. Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	28
2. Kepuasan Konsumen .....	29
C. Subyek Penelitian.....	29
D. Metode Pengumpulan Data .....	30
1. Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	31
2. Skala Kepuasan Konsumen .....	32
E. Validitas dan Reliabilitas	
1. Validitas .....	33
2. Reliabilitas .....	34
F. Metode Analisis Data .....	35
<b>BAB IV. ORIENTASI KANCAH dan HASIL PENELITIAN</b>	
A. Orientasi Kancah dan Persiapan Penelitian .....	37
1. Kancah Penelitian .....	37

2. Persiapan Penelitian .....	39
3. Penyusunan Alat Ukur Penelitian .....	44
B. Pelaksanaan Penelitian .....	46
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	46
1. Uji Asumsi Normalitas .....	46
2. Uji Asumsi Linieritas .....	47
3. Analisis Data .....	47
D. Pembahasan .....	48
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran-saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN .....	56



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rancangan Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan.....	32
Tabel 2. Rancangan Skala Kepuasan Konsumen .....	33
Tabel 3. Sebaran Item Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba .....	40
Tabel 4. Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba.....	41
Tabel 5. Sebaran Item Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Hasil Uji Coba .....	43
Tabel 6. Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen Hasil Uji Coba .....	44
Tabel 7. Sebaran Item Valid Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 8. Sebaran Item Valid Skala Kepuasan Konsumen .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	DATA KASAR UJI COBA	
	A-1 Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	55
	A-2 Skala Kepuasan Konsumen.....	56
LAMPIRAN B	VALIDITAS dan RELIABILITAS	
	B-1 Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	57
	B-2 Skala Kepuasan Konsumen .....	58
LAMPIRAN C	SKALA PENELITIAN	
	C-1 Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	59
	C-2 Skala Kepuasan Konsumen .....	60
LAMPIRAN D	DATA PENELITIAN	
	D-1 Skala Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan .....	61
	D-2 Skala Kepuasan Konsumen .....	62
LAMPIRAN E	UJI NORMALITAS .....	63
LAMPIRAN F	UJI LINIERITAS .....	64
LAMPIRAN G	ANALISIS DATA .....	65
LAMPIRAN H	SURAT IJIN PENELITIAN .....	66
LAMPIRAN I	SURAT BUKTI PENELITIAN .....	67