

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI
INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh:
Heru Kolman Tampubolon
140910179

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI
INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Heru Kolman Tampubolon
140910179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Heru Kolman Tampubolon
NPM/NIP : 140910179
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Profesional Telekomunikasi Indonesia

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 28 Juli 2018

Materai 6000

Heru Kolman Tampubolon
140910179

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PROFESIONAL TELEKOMUNIKASI
INDONESIA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Heru Kolman Tampubolon
140910179**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 28 Juli 2018

**Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Profesional Telekomunikasi Indonesia adalah perusahaan di bidang telekomunikasi dengan melakukan persewaan menara telekomunikasi kepada operator seluler yang ada di Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya, PT Profesional Telekomunikasi Indonesia selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Dalam upaya tersebut, ternyata diketahui masih adanya keluhan pelanggan, sehingga perusahaan berusaha meminimalkan keluhan tersebut. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan merupakan inisiatif yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Tjiptono mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan dan Ardianto mendefinisikan bahwa citra adalah bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktifitas. Sehingga di dalam mencapai kepuasan pelanggan tersebut, PT Profesional Telekomunikasi Indonesia harus mempunyai kualitas pelayanan yang berkualitas dan citra perusahaan yang baik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang dilakukan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia dan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 125 responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT Telekomunikasi Indonesia Professional is a company in the field of telecommunications by leasing telecommunication towers to cellular operators in Indonesia. In conducting its business, PT Professional Telekomunikasi Indonesia always strive to improve the quality of service in order to achieve customer satisfaction. In this effort, it was found that there were still customer complaints, so the company tried to minimize the complaint. Service quality and company image are initiatives that refer to customer satisfaction. Tjiptono defines that the quality of service is realized through meeting the needs and desires of the customer and the accuracy of its delivery in balancing or exceeding customer expectations and Ardianto defines that image is how other parties view a company, a person, a committee or an activity. So that in achieving customer satisfaction, PT Telekomunikasi Indonesia Indonesia must have quality service quality and a good corporate image. This research was conducted to determine the influence of service quality and corporate image that the company did on customer satisfaction. This study was conducted on PT Professional Telekomunikasi Indonesia customers and the number of samples was determined as many as 125 respondents using saturated sampling technique. From the results of research that has been done, it can be concluded that the quality of service and corporate image together have a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keyword: Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam sekaligus sebagai pembimbing;
2. Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Bapak Edwin Moses Gurning selaku staff PT Profesional Telekomunikasi Indonesia;
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Bapak Herbert Tampubolon dan Ibu Rusdiana Purba yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
7. Kekasih hati Grace Hutagalung yang sudah menyemangati dalam pembuatan skripsi ini;
8. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Perbankan dan Bisnis;
9. Pelanggan PT Profesional Telekomunikasi Indonesia yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk menjadi responden dalam penelitian ini;
10. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.

Semoga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 28 Juli 2018

Heru Kolman Tampubolon

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Citra Perusahaan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	14
2.1.2.2 Indikator Citra	16
2.1.2.3 Manfaat Citra Perusahaan	16
2.1.2.4 Faktor Penunjang Keberhasilan Citra Perusahaan	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.3 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22

2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4	Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian.....	30
3.2	Operasional Variabel.....	31
3.2.1	Variabel Dependen.....	31
3.2.2	Variabel Independen	32
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.3.1	Populasi	34
3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	35
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Analisis Data.....	38
3.5.1	Analisis Deskriptif	38
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	38
3.5.2.1	Uji Validitas Data	38
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.5.3	Uji Asumsi	42
3.5.3.1	Uji Normalitas	42
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	43
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	44
3.5.4	Uji Pengaruh	45
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	45
3.5.4.2	Analisis Determinasi (R^2).....	46
3.5.5	Rancangan Uji Hipotesis.....	47
3.5.5.1	Uji t.....	47
3.5.5.2	Uji F.....	48
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	49
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Karakteristik Responden	50
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	51
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
4.2	Hasil Penelitian	52
4.2.1	Analisis Deskriptif	52
4.2.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	52
4.2.1.2	Variabel Citra Perusahaan (X2)	56

4.2.1.3	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	61
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Instrumen	61
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	64
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	65
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	69
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	71
4.2.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.2.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	73
4.2.5.1	Hasil Uji-t	73
4.2.5.2	Hasil Uji-F	75
4.3	Pembahasan	76
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1	Simpulan	80
5.2	Saran	81
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN	
	Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
	Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
	Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram.....	66
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	67
Gambar 4. 3 Uji Heterokedastisitas	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Kualitas Layanan Protelindo	4
Tabel 1. 2 Data Penghargaan PT Protelindo	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	33
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis Deskriptif	52
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ..	53
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Citra Perusahaan (X2).....	56
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 11 Indeks Koefisien Reliabilitas	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linear Berganda	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji-t.....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji-F.....	75

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 <i>Pearson Product Moment</i>	40
Rumus 3. 2 <i>Cronbach`s Alpha</i>	41
Rumus 3. 3 <i>Regresi Linear Berganda</i>	45
Rumus 3. 4 <i>Uji t</i>	47
Rumus 3. 5 <i>Uji F</i>	48