PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAPARI TELKOMSEL SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (S.Pd) pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Oleh:

NURHAMINAH
NIM 56419/2010

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2016

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAPARI TELKOMSEL SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT

Nama	: Nurhaminah
Nim/BP	: 56419/2010
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi
Kepidian	: Administrasi Perkantoran
Fakultas	: Ekonomi

Padang Februari 2015

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Yasni, M.S	Rino, S.Pd, M.Pd, M.M
NIP. 19630303 198703 1 002	NIP. 19501004 200501 1 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi

Tri Kurniawati S.Pd, M.Pd
NIP. 19820311 200501 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus
Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GRAPARI TELKOMSEL SIMPANG EMPAT PARAMAN BARAT

Nama : Nurhandayati
BP/NIM : 2010/56419
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2016

Tim Penguji

No.	Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1.	Ketua	Prof. Dr. Yusni, M.S	1.
2.	Sekretaris	Rini S.Pd, M.Pd, M.M	2.
3.	Anggota	Rose Rahmidani S.Pd, M.M	3.
4.	Anggota	Armiati, S.Pd, M.Pd	4.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Nurhaminah
NIM/Thn. Masuk	: 56419/2010
Tempat/Tgl. Lahir	: Ophir, Pasaman Barat/ 15 Januari 1992
Program	: Pendidikan Ekonomi
Keahlian	: Administrasi Perkantoran
Fakultas	: Ekonomi
Alamat	: Komplek Pasir Putih Blok E/7 Tabing
No. HP/Telepon	: 08116655655
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan Pada GraPari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis/skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan cara menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh Tim Pembimbing, Tim Penguji dan Ketua Program Studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Padang,.....2016

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL

6000 ENAM RIBU RUPIAH

Nurhaminah

NIM. 56419/2010

ABSTRAK

Nurhaminah, (56419-2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grapari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat

Pembimbing: 1. Prof. Dr. Yasri, MS
2. Rino S.Pd, M.Pd, MM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda *(multi linear regression)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, Daya Tanggap (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, Jaminan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, Empati (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, dan Bukti Fisik (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat.

Dari lima variabel yang memengaruhi kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat, variabel yang paling dominan adalah variable Bukti fisik (X5) berdasarkan hasil uji t, variabel bukti fisik (X5) mempunyai nilai t hitung (2.295) $>t_{tabel\ (}$1,9855) paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya, dengan signifikan yang disyaratkan.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Keandalan, DayaTanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahiwabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, Salawat tak henti-hentinya penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada GraPari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kependidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Keahlian Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan, petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. Yasri, MS pembimbing I, dan Bapak Rino S.Pd, M.Pd, MM selaku pembimbing II, yang telah memberikan masukan dan saran serta dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini, selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang beserta staf dan karyawan/ti yang telah memberikan kemudahan dalam administrasinya.
2. Ibu Tri Kurniawati, S.Pd, M.Pd selaku ketua dan Ibu Elvi Rahmi, S.Pd, M.Pd selaku sekretaris Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu penguji skripsi (1) Prof. Dr. Yasri, MS (2) Rino, S.Pd, M.Pd, M.M (3) Rose Rahmidani, S.Pd, M.M (4) Armiati, S.Pd, M.Pd yang telah menguji dan memberikan saran terhadap perbaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen staf Pengajar fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menjalankan masa studi.
5. Kakak Citra Indriani, S.Pd. selaku *Costumer Service* GraPari Telkomsel Simpang Empat yang telah memberikan izin untuk proses penelitian.
6. Teristimewa penulis ucapkan pada Keluarga Ayahanda Usman dan Ibunda Nurbaenah (Alm) dan abang serta kakakku tercinta, yang telah mencukupi materi, medukung dan mendoakan penulis demi menyelesaian Strata Satu (S1) ini.
7. Kepada sahabat tercinta, Siska Veni Amrina S.T, Palala (Novita Dewi S.Pd, Hanif S.Pd, Sri Maharani S.Pd, Fira Novita S.Pd, Nurwirda Lusi S.Pd) terimakasih untuk dukungannya selama ini, semoga kita bisa sukses bareng.

8. Teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi angkatan 2010 yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan ibarat pepatah "*Tak Ada Gading Yang Tak Retak*", maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya. Amin….

Padang, Februari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 8

C. Pembatasan Masalah 9

D. Perumusan Masalah 9

E. Tujuan Penelitian 10

F. Manfaat Penelitian 10

BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori 12

1. Kepuasan Konsumen (Pelanggan) 12

a. Pengertian Kepuasan Konsumen (Pelanggan) 12

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan 14

c. Strategi meningkatkan kepuasan pelanggan 15

d. Mengukur kepuasan pelanggan 18
e. Indikator Kepuasan Pelanggan 19
f. Manfaat kepuasan pelanggan 21
2. Kualitas pelayanan 22
a. Pengertian kualitas pelayanan 22
b. Dimensi kualitas pelayanan jasa 23
3. Keterkaitan antar variabel 27
a. Hubungan keandalan (*Reliability)* dengan kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat 28
b. Hubungan daya tanggap (*Responsiviness)* dengan kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat 28
c. Hubungan Jaminan(*Assurance)* dengan kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat 29
d. Hubungan empati (*Emphaty)* dengan kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat 30
e. Hubungan Bukti fisik (*Tangible)* dengan kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat 30
B. Penelitian Yang Relevan 31
C. Kerangka Konseptual 33
D. Hipotesis 37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 38

B. Tempat dan Waktu Penelitian 38
C. Populasi dan Sampel 39
D. Jenis dan Sumber Data 40
E. Teknik Pengumpulan Data 40
F. Variabel Defenisi Operasional 41
G. Instrumen Penelitian 46
H. Uji Instrumen 46
I. Teknik Analisis Data 50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian 57
1. Sejarah singkat PT. Telkomsel 57
2. Visi dan misi perusahaan 58
B. Hasil Penelitian 59
1. Deskripsi Karateristik responden 59
2. Deskripsi variabel penelitian 63
C. Analisis data 76
1. a. Uji asumsi klasik 76
1) Uji normalitas 76
2) Uji multikolinearitas 77
3) Uji Heterokedastisitas 79
b. Analisis Regresi Berganda 79
c. Hipotesis 82

1) Uji F 82
2) Uji Koefisien Determinasi 82
3) Uji Hipotesis 83
d. Pembahasan 85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 96
B. Saran 97
C. Keterbatasan Penelitian 98
DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Daftar keluhan pelanggan di GraPari Telkomsel cabang Simpang Empat Pasaman Barat 3
2. Hasil wawancara kualitas pelayanan di GraPari Telkomsel cabang Simpang Empat Pasaman Barat 7
3. Defenisi operasional 44
4. Bobot penilaian likert 46
5. Hasil uji coba validitas 48
6. Klasifikasi indeks reliabilitas 49
7. Hasil uji coba Reliabilitas 50
8. Karakteristik responden berdasarkan umur 60
9. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 60
10. Karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan Telkomsel 61
11. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan 62
12. Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan 63
13. Distribusi Frekuensi variabel keandalan 65
14. Distribusi Frekuensi variabel daya tanggap 67
15. Distribusi Frekuensi jaminan 69
16. Distribusi Frekuensi empati 71
17. Distribusi Frekuensi bukti fisik 73
18. Distribusi Frekuensi kepuasan pelanggan 74
19. Uji normalitas 77

20. Uji Multikolinearitas 78

21. Hasil Analisis Regresi Berganda 80

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Kerangka Konseptual 36

2. Uji Heterokedastisitas 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Kisi-kisi Angket Uji Coba 101
2. Angket Uji Coba 105
3. Tabulasi uji coba 108
4. Reabilitas dan validitas 114
5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian 120
6. Angket Penelitian 124
7. Tabulasi Penelitian 127
8. Tabulasi Data Hasil Penelitian 145
9. Analisis Data 148
10. Distribusi FrekuensiVariabel X_1-X_5 152
11. Deskripsi TCR Variabel X_1-X_5 164
12. Dokumentasi 170

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi masa sekarang telah banyak menunjukkan kemajuan yang luar biasa. Banyak hal dari sektor kehidupan yang telah menggunakan keberadaan dari teknologi itu sendiri. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kehidupan umat manusia dalam berbagai aspek dan dimensi. Hal ini membawa manusia untuk dapat melakukan segala hal secara instan. Salah satu contoh adalah dalam dunia komunikasi, surat menyurat tidaklah lagi menjadi satu-satunya jalan untuk melakukan komunikasi jarak jauh.

Berkembangnya teknologi memunculkan istilah dunia berada dalam genggaman. Salah satu yang dapat dijadikan contoh adalah *handphone*.. Zaman modernisasi ini, *handphone* sudah seperti kebutuhan primer. Pemakaiannya semakin bertambah luas, boleh dikatakan setiap orang memakainya, seperti kebutuhan pokok, dengan kondisi semacam itu maka banyak pilihan kartu *simcard* yang ditawarkan oleh penyedia jaringan telekomunikasi. Kondisi semacam itu memaksa perusahaan produsen telekomunikasi untuk melakukan strategi yang tepat untuk mempertahankan produk mereka dipasaran.

Dengan perkembangan teknologi dan jumlah pemakai *handphone* yang semakin banyak, muncul perusahaan-perusahaan produsen dalam bidang ini. Salah satu perusahaan produsen telekomunikasi yang terbesar di Indonesia saat ini adalah Telkomsel. Dengan keadaan perekonomian negara yang tak kunjung pulih saat ini, tidak menurunkan tingkat pertumbuhan dari pengguna telepon seluler karena dapat dikatakan akhir-akhir ini pertumbuhan pengguna telepon seluler justru semakin meningkat. Seiring dengan pertumbuhan ini, minat para investor untuk menanamkan modalnya dalam bisnis ini juga tinggi dan mereka saling berlomba untuk meraih konsumen sebanyak-banyaknya.

Telkomsel semakin memantapkan diri dan meningkatkan berbagai layanan untuk tetap menjadi *market leader* (pemimpin pasar) yaitu dengan menyediakan layanan seluler seluas-luasnya berstandar layanan kelas dunia. Tidak hanya jaringan telkomsel saja yang menjangkau seluruh Nusantara tetapi juga pusat layanan *after sales service* atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan setelah pelanggan atau konsumen menerima jasa melalui GraPari (Graha Pari Sraya) yang tersebar diseluruh pelosok nusantara. Salah satunya adalah GraPari Telkomsel Simpang Empat Cabang Pasaman Barat.

Tetapi begitulah kenyataan yang terjadi dilapangan, ketika segala upaya dari perusahaan yang selalu ingin sempurna dan terus menerus dalam melakukan yang terbaik untuk memuaskan hasrat pelanggan, belum berjalan maksimal atau belum berjalan sesuai rencana. Pada GraPari Telkomsel Simpang Empat, sistem keluhan yang dipakai adalah kotak saran dan sms

survey yang dikirimkan kepada pelanggan yang mengujungi GraPari seperti berikut: “Bpk/Ibu Yth, Terimakasih atas kunjungannya. Mohon peran sertanya dalam survey kami. (Tarif = 0). Apakah anda puas dengan layanan GraPARI kami? A. Ya. B. Tidak Jawab:A/B”. Bagi pelanggan yang membalas sms survey tersebut dengan jawaban B atau tidak puas, maka pihak dari GraPari Telkomsel Simpang Empat akan merespon dan menelepon pelanggan tersebut untuk mengetahui apa yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan meminta maaf serta memperbaiki kesalahannya. Dibawah ini adalah berbagai keluhan pelanggan yang diadukan ke GraPari Telkomsel Simpang Empat sebagai berikut :

Tabel 1
Daftar Keluhan Pelanggan di GraPari Telkomsel Cabang Simpang Empat Pasaman Barat Tahun 2014

No	Bentuk keluhan pelanggan	Jumlah
1.	Kecepatan pelayanan yang lambat	12
2.	Ketepatan waktu pelayanan yang menghabiskan waktu lama	22
3.	Kemampuan karyawan kurang	20
4.	Keamanan bertransaksi kurang	5
5.	Area parkir kurang luas	19
6.	Toilet yang jauh dan tidak strategis	20
Total		**102**

Sumber : GraPari Telkomsel Simpang Empat 2015

Dari tabel 1 di atas dipaparkan mengenai keluhan pelanggan pada GraPari Telkomsel Simpang Empat tahun 2014. Keluhan yang paling banyak

masuk ke perusahaan yaitu pada ketepatan waktu pelayanan yang dirasa lama, sehingga mendapatkan keluhan sebanyak 22. Sedangkan keluhan yang paling sedikit diadukan pelanggan adalah pada keamanan bertransaksi yang mendapatkan keluhan sebanyak 5.

Menurut Kotler dan Keller, (2009:138-139), tingkat kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspetasi atau hasil produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:143), “kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk dan jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Citra kualitas jasa yang baik bukanlah berdasar pada sudut pandang atau persepsi produsen (penyedia jasa) tetapi lebih beradasarkan pada sudut pandang atau persepsi pelanggannya (pengguna jasa) Rorooh (2013:75).

Dimensi kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2005:133) dapat dilihat dari *reliability* (kemampuan mewujudkan janji) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati, *responsiviness* (ketanggapan dalam memberikan layanan) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan) yakni perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya, *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan) berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman, dan *tangible* (tampilan fisik layanan) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

GraPari Telkomsel Simpang Empat beralamat di Jl. Jendral Soedirman Simpang Empat Selatan, Kecamatan Pasaman Barat buka pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB. GraPari Telkomsel Simpang Empat Cabang Pasaman Barat sendiri melayani pelanggan yang berlangganan kartu Halo,

pembelian pulsa, dan costumer service untuk memperbaiki kartu pelanggan yang rusak serta hilang. Pada tahun 2014, GraPari Telkomsel Simpang Empat telah melayani lebih dari 23.232 pelanggan. Apabila pelayanan yang di berikan GraPari belum memuaskan pelanggan, ini menjadi tugas bagi GraPari Telkomsel Simpang Empat Cabang Pasaman Barat untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan berupaya meningkatkan pelayanan dengan sarana yang ada.

Berdasarkan pengamatan, peneliti menyimpulkan kurang memadainya bentuk fisik dari bangunan GraPari, seperti area yang kurang luas, ruang tunggu yang kecil dan kurangnya kursi untuk para pelanggan. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada GraPari Telkomsel Simpang Empat, maka peneliti melakukan observasi awal seperti dibawah ini:

Tabel 2 Hasil Observasi Awal Kualitas Pelayanan di Grapari Telkomsel Simpang Empat

No	Pernyataan	Pertanyaan	Puas	%	Tidak Puas	%
1.	Pelayanan Karyawan saat memberikan informasi (Keandalan)	Apakah bapak/ibu puas atas penyampaian informasi yang diberikan karyawan?	21	70%	9	30%
2.	Ketepatan waktu penyelesaian kartu (Keandalan)	Apakah bapak/ibu puas dengan ketepatan waktu penyelesaian kartu?	15	50%	15	50%
3.	Respon karyawan terhadap permintaan (Daya Tanggap)	Apakah bapak/ibu puas atas respon karyawan terhadap permintaan?	24	80%	6	20%
4.	Kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan (Daya Tanggap)	Apakah bapak/ibu puas dengan kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan?	20	66,67%	10	33,33 %
5.	Pelayanan kasir saat pengisian pulsa dan pembayaran tagihan (Jaminan)	Apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan kasir saat pengisian pulsa dan pembayaran tagihan?	23	76,67%	7	23,33 %
6.	Keramahan dan sikap yang diberikan karyawan (Empati)	Apakah bapak/ibu puas dengan keramahan dan sikap yang diberikan karyawan?	24	80%	6	20%
7.	Kenyamanan fasilitas yang diterima (Bukti Fisik)	Apakah bapak/ibu puas dengan fasilitas yang diberikan?	19	56,67%	11	43,33 %
8.	Suasana didalam ruangan (Bukti Fisik)	Apakah bapak/ibu puas dengan suasana didalam ruangan?	20	66,67%	10	33,33 %

Sumber data primer (diolah) 2015

Berdasarkan tabel diatas, hasil survey wawancara yang dilakukan penulis pada 30 orang pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat terlihat kondisi kualitas pelayanan GraPari Telkomsel Simpang Empat menunjukkan bahwa masih adanya pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang belum maksimal yang diberikan oleh GraPari Telkomsel Simpang Empat. Salah satunya pada indikator ketepatan waktu penyelesaian kartu menunjukkan hanya 15 orang pelanggan yang puas dengan persentase 50%.

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **‘‘ Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan GraPari Telkomsel Simpang Empat Pasaman Barat ’’**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi subjek penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Pelayanan Karyawan saat memberikan informasi masih kurang maksimal
2. Ketepatan waktu penyelesaian kartu yang lama
3. Respon karyawan terhadap permintaan lambat
4. Kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan belum maksimal
5. Pelayanan kasir saat pengisian pulsa dan pembayaran tagihan
6. Keramahan dan sikap yang diberikan karyawan masih kurang
7. Sarana dan prasarana yang masih belum lengkap

C. Batasan Masalah

GraPari Telkomsel Simpang Empat melayani pelanggan yang berlangganan kartu Halo, pembelian pulsa, dan costumer service untuk memperbaiki kartu pelanggan yang rusak serta hilang. Dalam penelitian ini, Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan. Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a) Kualitas pelayanan ditinjau dari 5 (lima) *service quality* yang diberikan oleh GraPari Telkomsel Simpang Empat.

b) Tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari 5 (lima) *service quality* yang diberikan oleh GraPari Telkomsel Simpang Empat.

D. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel *responsiviness* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat?
4. Apakah terdapat pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat?

5. Apakah terdapat pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *responsiviness* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan GraPari Telkomsel Simpang Empat

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat, baik secara teorotis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

   Hasil pemikiran ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi yang akan mengadakan penelitian lebih jauh dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan akan menambah

wawasan pengetahuan yang membacanya, terutama mengenai masalah kualitas pelayanan dan kepuasan.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi GraPari Telkomsel Simpang Empat

      Sebagai bahan masukan untuk mengetahui bagaimana sistem telekomunikasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang diberikan, sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan untuk menentukan dalam pengambilan keputusan dalam menghadapi persaingan dibidang telekomunikasi yang cukup ketat sekarang ini.

   b. Bagi Peneliti

      Untuk mengembangkan ilmu Manajemen, dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.