

**SKRIPSI**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service***  
**terhadap Citra Perusahaan**

(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap Pelanggan Grapari Telkomsel Yogyakarta)

**Dosen Pembimbing : Drs. FC. Setio Budi HH., M.Si**



**Diajukan guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Persyaratan**  
**Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

**Oleh**  
**Sylvia Prastyowati**  
**05 09 02719**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**2010**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service*  
terhadap Citra Perusahaan**

(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap Pelanggan Grapari Telkomsel Yogyakarta)

**Dosen Pembimbing : Drs. FC. Setio Budi HH., M.Si**



**Diajukan guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Persyaratan  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

**Oleh  
Sylvia Prastyowati  
05 09 02719**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
(STUDI EKSPLANATIF KUANTITATIF TERHADAP PELANGGAN  
GRAPARI TELKOMSEL YOGYAKARTA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna memperoleh  
gelar strata satu Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun oleh :

Sylvia Prastyowati

NIM : 05 09 02719 / Kom

Disetujui oleh :



Drs. Setio Budi HH, M.Si  
Dosen Pembimbing

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Citra Perusahaan**  
(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap Pelanggan Grapari Telkomsel Yogyakarta)

Penyusun : **Sylvia Prastyowati**

NIM : **05 09 02719**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari : **Selasa, 09 Maret 2010**

Waktu : **11.00 – 12.00 WIB**

Tempat : **Ruang Rapat FISIP-UAJY**

### Tim Penguji

Prof. Andre A. Hardjana, Ph.D  
Penguji Utama



Drs. Setio Budi HH, M.Si  
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si  
Penguji II

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sylvia Prastyowati

No mahasiswa : 05 09 02719

Program studi : Ilmu Komunikasi

Judul karya tulis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Citra Perusahaan.

(Studi Eksplanatif Kuantitatif terhadap Pelanggan Grapari Telkomsel Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan *plagiarism*, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lainnya yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 1 Maret 2010

Saya yang menyatakan,

(Sylvia Prastyowati)

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya Tulis ini sepenuhnya dipersembahkan  
untuk:

Orang Tua, Keluarga, dan semua orang yang  
aku cintai dan aku sayangi  
yang tak pernah berhenti memberikan semangat,  
doa dan motivasi untukku.

## KATA PENGANTAR

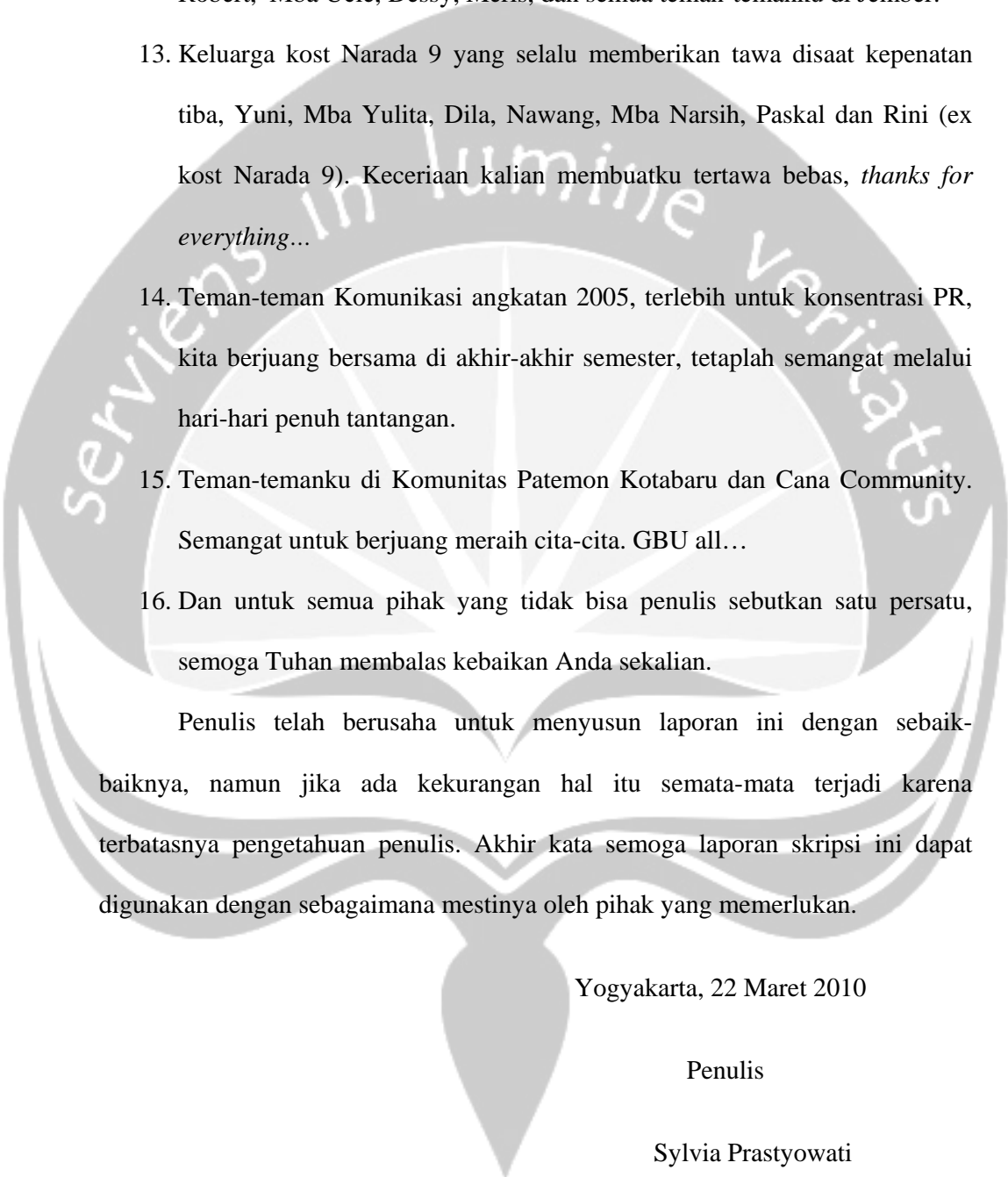
Puji dan syukur kehadirat Tuhan, atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dari pengajuan judul, seminar, penelitian sampai penyusunan laporan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Citra Perusahaan”**.

Banyak manfaat dan pengetahuan baru yang penulis dapatkan dari penyusunan skripsi ini. Tentunya hal ini tidaklah lepas dari tangan-tangan yang telah rela membantu penulis, sebelum, selama, sampai selesainya laporan skripsi ini. Perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan campur tangan-Nya yang tak pernah lelah Ia berikan sampai laporan ini selesai.
2. Bapak Drs. Setio Budi HH, M.Si selaku pembimbing dan penguji I, yang selalu sabar untuk mengoreksi dan memberikan arahan, ditengah kesibukan dan banyak pekerjaan lain yang menunggu. Maaf pak kalau selama bimbingan membuat bapak kesal dengan segala pertanyaan dan kebingungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. Andre A. Hardjana, Ph.D selaku penguji utama, terima kasih atas arahan dan koreksi bapak untuk memperbaiki penulisan akhir skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
4. Bu Ike selaku penguji II. Terima kasih atas saran dan koreksi dari Ibu terutama dalam revisi skripsi ini.

5. Bpk. Erik R selaku *Branch Manager* Telkomsel Yogyakarta yang telah menyetujui penelitian di Grapari Telkomsel.
6. Bpk. Djayus S. selaku *Supervisor Customer Relationship Management* yang telah rela meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu dan bersedia memberikan informasi yang diperlukan.
7. Mas-mas dan mbak-mbak *Customer Service* Telkomsel, berkat kalian sebagai obyek penelitian, skripsi ini dapat lulus ujian. Sukses untuk karir di bidang ini maupun di bidang lainnya.
8. Papa-Mama dan keluargaku atas bantuan finansial, semangat dan doa yang tiada henti tentunya motivasi yang tak pernah berhenti diberikan untukku. I love you all....
9. Keluarga besar Perpustakaan UAJY, meskipun baru saja masuk menjadi keluarga, namun bantuan dan semangat dari bapak, ibu, teman-teman semua sangat membantu kelancaran skripsi.
10. Mas Ferry yang sudah rela memberikan bantuan, semangat, keyakinan dengan segala cara dan sepenuh hati, tentunya semua itu sangat berarti untukku.
11. Teman – teman seperjuangan, Dissa, Natalia, Nophe, Paula, Ninta, Tita, Ari yang telah rela pula meluangkan waktu dan membantu setulus hati. Kita berjuang bersama dan kita pasti dapat melewati semua ini dengan bahagia. Terima kasih atas saran – saran yang sangat membantuku. Spesial ‘tuk Dissa dan Tita, makasih ya udah membantu menyebarkan kuesioner di Grapari Telkomsel. Terima kasih atas tawa, motivasi, saran kalian.



- 
12. Teman, sahabat, Kakak-kakakku : Mas Qnoy, Michael, Mas Andreas, Mas Robert, Mba Ucie, Dessy, Meris, dan semua teman-temanku di Jember.
  13. Keluarga kost Narada 9 yang selalu memberikan tawa disaat kepenatan tiba, Yuni, Mba Yulita, Dila, Nawang, Mba Narsih, Paskal dan Rini (ex kost Narada 9). Keceriaan kalian membuatku tertawa bebas, *thanks for everything...*
  14. Teman-teman Komunikasi angkatan 2005, terlebih untuk konsentrasi PR, kita berjuang bersama di akhir-akhir semester, tetaplah semangat melalui hari-hari penuh tantangan.
  15. Teman-temanku di Komunitas Patemon Kotabaru dan Cana Community. Semangat untuk berjuang meraih cita-cita. GBU all...
  16. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga Tuhan membalas kebaikan Anda sekalian.

Penulis telah berusaha untuk menyusun laporan ini dengan sebaik-baiknya, namun jika ada kekurangan hal itu semata-mata terjadi karena terbatasnya pengetahuan penulis. Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya oleh pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 22 Maret 2010

Penulis

Sylvia Prastyowati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAKSI.....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan .....	13
D. Manfaat .....	13
E. Kerangka Teori.....	13
F. Kerangka Konsep.....	50

G. Definisi Operasional.....	52
H. Hipotesis.....	60
I. Metodologi Penelitian.....	61
1. Jenis Penelitian.....	61
2. Tipe Penelitian.....	61
3. Metode Penelitian.....	62
4. Metode Pengumpulan Data.....	62
5. Tehnik Sampling.....	62
6. Sampel.....	63
7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
8. Tehnik Analisa Data.....	65

**BAB II DESKRIPSI UMUM OBYEK PENELITIAN.....68**

A. Profil Telkomsel.....	68
B. Visi dan Misi Telkomsel.....	69
C. Lambang dan Slogan Telkomsel.....	70
D. Shareholder.....	71
E. Manajemen Telkomsel.....	72
F. Produk Telkomsel.....	73
G. Struktur Organisasi Telkomsel.....	76

<b>BAB III TEMUAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	80
A. TEMUAN DATA LAPANGAN.....	80
1. Uji Validitas.....	82
a. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Customer Service.....	82
b. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	83
c. Uji Validitas Citra Perusahaan.....	83
2. Uji Reliabilitas.....	84
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	85
a. Jenis Kelamin.....	85
b. Tingkat pendidikan.....	86
c. Variabel Kualitas Pelayanan Customer Service.....	86
d. Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	89
e. Variabel Citra Perusahaan.....	93
4. Tabulasi Silang.....	102
4.1 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator Variabel.....	103
a. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Variabel Kualitas Pelayanan.....	103
b. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	112
c. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Variabel Citra Perusahaan.....	114
4.2 Tabulasi Silang antar Variabel.....	122

a.	Tabulasi Silang Indikator Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	122
b.	Tabulasi Silang Indikator Variabel Kualitas Pelayanan dengan Indikator Citra Perusahaan.....	147
5.	Analisis Korelasi Pearson.....	153
a.	Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan.....	153
b.	Korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	153
c.	Korelasi Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Variabel Citra Perusahaan.....	154
	<b>B. ANALISIS DATA.....</b>	<b>154</b>
1.	Tabulasi Silang.....	155
2.	Analisis Pengaruh Antar Variabel.....	160
a.	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan.....	160
b.	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	164
c.	Pengaruh Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Citra Perusahaan.....	167

3. Korelasi antara Variabel Kualitas Pelayanan (X), Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan (X2) dengan Variabel Citra perusahaan (Y).....	169
4. Hubungan antara dimensi dalam Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Citra Perusahaan.....	171

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....174**

A. Kesimpulan.....	174
--------------------	-----

B. Saran.....	177
---------------	-----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## Daftar Gambar

Gambar 1.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
Gambar 2.	<i>Gummesson 4Q Model of Offering Quality</i>	22
Gambar 3.	<i>Liljander-Strandvik Relationship Quality Model</i>	32
Gambar 4.	Analisis Citra dan Tanggapan Khalayak	42
Gambar 5.	Analisis Kenal Suka	44
Gambar 6.	<i>Corporate Image and Performance Analysis</i>	46
Gambar 3B.1.	Skema penelitian	154



## Daftar Tabel

<b>Tabel 1.1</b>	Persaingan tarif bicara antar operator	3
<b>Tabel 1.2</b>	Definisi Operasional	57
<b>Tabel 1.3</b>	Nilai Koefisien Korelasi	67
<b>Tabel 3.1</b>	Uji validitas Kualitas Pelayanan Customer Service (Variabel X)	82
<b>Tabel 3.2</b>	Uji validitas Kepuasan Pelanggan (Variabel X2)	83
<b>Tabel 3.3</b>	Uji validitas Citra Perusahaan (Variabel Y)	83
<b>Tabel 3.4</b>	Uji reliabilitas terhadap variabel Kualitas Pelayanan Customer Service (X), variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan (X2) dan variabel Citra Perusahaan (Y)	85
<b>Tabel 3.5</b>	Jenis Kelamin Responden	85
<b>Tabel 3.6</b>	Tingkat Pendidikan Responden	86
<b>Tabel 3.7</b>	Tanggapan responden terhadap Total Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	88
<b>Tabel 3.8</b>	Penilaian responden mengenai Pelayanan yang membuat rasa nyaman	89
<b>Tabel 3.9</b>	Penilaian responden mengenai Informasi yang diterima telah menjawab pertanyaan	90
<b>Tabel 3.10</b>	Penilaian responden mengenai Informasi yang diterima menambah pengetahuan bagi pelanggan	90
<b>Tabel 3.11</b>	Penilaian responden mengenai Informasi yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan	91
<b>Tabel 3.12</b>	Penilaian responden mengenai Kepuasan terhadap pelayanan <i>Customer Service</i>	92



<b>Tabel 3.13</b> Total tingkat kepuasan pelanggan	93
<b>Tabel 3.14</b> Pernyataan responden terhadap Jangkauan Telkomsel terluas di seluruh daerah dan menjangkau semua kalangan	94
<b>Tabel 3.15</b> Pernyataan responden terhadap Sinyal Telkomsel kuat dan baik dimanapun berada	95
<b>Tabel 3.16</b> Pernyataan responden terhadap Telkomsel sebagai provider pertama yang mengeluarkan kartu prabayar dan paska bayar.	96
<b>Tabel 3.17</b> Pernyataan responden mengenai warna merah yang mengidentifikasi Telkomsel	97
<b>Tabel 3.18</b> Pernyataan responden mengenai Slogan “Begitu dekat begitu nyata” sebagai slogan Telkomsel	98
<b>Tabel 3.19</b> Pernyataan responden mengenai Misi Telkomsel “Terdepan dalam mutu dan pelayanan”	99
<b>Tabel 3.20</b> Pernyataan responden mengenai simcard simPATI, Halo dan As sebagai produk yang dimiliki Telkomsel	100
<b>Tabel 3.21</b> Kategori variabel Citra Telkomsel	102
<b>Tabel 4.1</b> Tabulasi silang antara Jenis kelamin dengan Indikator-indikator dimensi <i>Tangible</i>	104
<b>Tabel 4.2</b> Tabulasi silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-Indikator dimensi <i>Reliability</i>	106
<b>Tabel 4.3</b> Tabulasi silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator dimensi <i>Responsiveness</i>	107
<b>Tabel 4.4</b> Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator dimensi <i>Assurance</i>	109
<b>Tabel 4.5</b> Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator dimensi <i>Empaty</i>	110
<b>Tabel 4.6</b> Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Total Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	111

<b>Tabel 4.7</b> Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Total Tingkat Kepuasan Pelanggan	112
<b>Tabel 4.8</b> Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator Dimensi <i>Personality</i>	115
<b>Tabel 4.9</b> Tabulasi silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator Dimensi <i>Reputation</i>	117
<b>Tabel 4.10</b> Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Indikator-indikator Dimensi <i>Value</i>	119
<b>Tabel 4.11</b> Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Total Citra Perusahaan	121
<b>Tabel 4.12</b> Tabulasi Silang antara <i>Gesture Customer Service</i> dengan Indikator-Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	125
<b>Tabel 4.13</b> Tabulasi Silang antara Bentuk perhatian Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat kepuasan pelanggan	127
<b>Tabel 4.14</b> Tabulasi Silang antara Kesempatan untuk bertanya ulang dengan Indikator-indikator Tingkat kepuasan pelanggan	128
<b>Tabel 4.15</b> Tabulasi Silang antara Pemberian alternative solusi oleh Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat kepuasan pelanggan	129
<b>Tabel 4.16</b> Tabulasi Silang antara Keterbukaan informasi Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	131
<b>Tabel 4.17</b> Tabulasi Silang antara Pengetahuan dan Kemampuan yang dimiliki Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	133

<b>Tabel 4.18</b> Tabulasi Silang antara Penguasaan materi yang dikemukakan oleh Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat kepuasan pelanggan	136
<b>Tabel 4.19</b> Tabulasi Silang antara Kejelasan jawaban oleh Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	138
<b>Tabel 4.20</b> Tabulasi Silang antara Penggunaan bahasa oleh Customer Service dengan Indikator-indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	140
<b>Tabel 4.21</b> Tabulasi Silang antara Kesederhanaan bahasa yang digunakan <i>Customer Service</i> dengan Indikator-indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	141
<b>Tabel 4.23</b> Tabulasi Silang antara Kesopanan Customer Service dengan indikator-indikator Tingkat kepuasan pelanggan	144
<b>Tabel 4.24</b> Tabulasi Silang antara Keterampilan Customer dalam menangani pertanyaan dengan Indikator-indikator Tingkat kepuasan pelanggan	145
<b>Tabel 4.25</b> Tabulasi Silang antara Total Kualitas Pelayanan dengan Total Tingkat Kepuasan Pelanggan	146
<b>Tabel 4.26</b> Tabulasi Silang antara Total Kualitas Pelayanan dengan Telkomsel unggul dalam Kualitas produk dan pelayanan	148
<b>Tabel 4.27</b> Tabulasi Silang antara Total Kualitas Pelayanan dengan Telkomsel sebagai market leader	149
<b>Tabel 4.28</b> Tabulasi Silang antara Total Kualitas Pelayanan dengan Telkomsel sebagai service leader	150
<b>Tabel 4.29</b> Tabulasi Silang antara Total Kualitas Pelayanan dengan Misi Telkomsel	151
<b>Tabel 3B</b> Koefisien korelasi Variabel Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan	171

## Abstraksi

Kualitas pelayanan merupakan sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implicit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang diterima oleh para pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan, secara tidak langsung perusahaan perusahaan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan kepercayaan inilah yang dapat membentuk citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap citra perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional survey* dimana data diambil sekali saja. Populasi dari penelitian ini adalah para pelanggan yang datang ke Grapari Telkomsel, dengan jumlah sampel sebanyak 364 orang. Untuk menguji pengaruh digunakan tehnik analisis Regresi dan korelasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* sudah baik dan citra yang terbentuk positif. Citra tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan, meskipun kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kecil terhadap pembentukan citra.

**Kata kunci :** *kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, citra.*