

KATA PENGANTAR

Syaloom...

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena kekuatan, berkat, anugrah dan kasih-Nya sehingga skripsi saya dengan judul “Analisis Sistem Pengelolaan Mutu di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Berdasarkan Persepsi Pelanggan (Studi Kasus pada Telkom Speedy daerah Rajawali, Bandung)” ini dapat saya selesaikan.

Dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada orang tua saya, Bapak Drs. M. Hutasoit dan Mamak dr. F. Siahaan atas pengorbanan dalam bentuk dukungan moral maupun materi serta doa dan cinta kasihnya kepada saya, juga tak henti-hentinya memberikan saya motivasi, dukungan dan nasehat-nasehat yang sangat berguna bagi saya dalam pengerjaan skripsi ini.

Saya juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Palti Marulitua, Drs., MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Herry Irawan, ST, MM selaku penguji I pada seminar proposal skripsi dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan kritikan selama pengujian skripsi ini.
3. Ibu Ratih Hendayani, ST, MM selaku penguji II pada seminar proposal skripsi dan sidang skripsi yang telah memberikan saran dan kritikan selama pengujian skripsi ini.
4. Tante Yuli yang telah memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini dan selalu mengingatkan saya untuk tetap mengerjakan skripsi ini.
5. Untuk semua teman-teman yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini, Kak Reny dan Tika yang bantuin buat liatin info terbaru dari kampus serta sharing tentang skripsinya, Mas Gan, Fariz serta Kluntung yang bisa nganter ke dakol buat bimbingan dalam keadaan mepet dan teman-teman yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu yang sangat banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para responden yang telah membatu penelitian ini dengan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Semua pihak yang tidak dapat saya ucapkan satu persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan agar kiranya Tuhan kita Yesus Kristus membalas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada saya.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini bermanfaat bagi saya, pembaca dan penelitian selanjutnya.

Bandung, April 2014

Shinta A. M. Hutasoit

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Pendahuluan | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 3 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 7 |
| 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN | |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 8 |
| 2.1.1 <i>Total Quality Management (TQM)</i> | 8 |
| 2.1.2 Jasa..... | 16 |
| 2.1.3 Kualitas (<i>Quality</i>) | 16 |
| 2.1.4 Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)..... | 17 |
| 2.1.5 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000..... | 18 |
| 2.1.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)..... | 20 |
| 2.1.7 Ekspektasi Pelanggan..... | 21 |
| 2.1.8 <i>Perceived Performance</i> | 21 |
| 2.1.9 Persepsi Pelanggan | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 25 |
| 2.4 Ruang Lingkup Penelitian..... | 27 |
| 2.4.1 Lokasi dan Objek Penelitian..... | 27 |
| 2.4.2 Waktu dan Periode Penelitian | 27 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis dan Tahapan Penelitian..... | 28 |
| 3.2 Variabel Operasional..... | 28 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 29 |
| 3.3.1 Populasi..... | 29 |

| | |
|--|----|
| 3.3.2 Sampel | 30 |
| 3.4 Skala Pengukuran..... | 31 |
| 3.5 Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5.1 Jenis dan Sumber Data..... | 31 |
| 3.5.2 Instrumen Penelitian | 31 |
| 3.6 Tahapan Penelitian..... | 32 |
| 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 32 |
| 3.7.1 Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.7.2 Uji Validitas..... | 34 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 36 |
| 3.8.1 Analisis Deskriptif..... | 36 |
| 3.8.2 Analisis Tingkat Kesesuaian..... | 37 |
| 3.8.3 Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance/ Diagram Cartesius</i> | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Karakteristik Responden | 40 |
| 4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 40 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian | 41 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Paket Speedy yang Digunakan..... | 41 |
| 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pengelolaan Mutu Speedy | |
| Berdasarkan Kinerja | 42 |
| 4.2.1 Penilaian Responden terhadap <i>Conformance to Spesification</i> | 42 |
| 4.2.2 Penilaian Responden terhadap Nilai (<i>Value</i>) | 43 |
| 4.2.3 Penilaian Responden terhadap <i>Fitness for Use</i> | 44 |
| 4.2.4 Penilaian Responden terhadap <i>Support</i> | 46 |
| 4.2.5 Penilaian Responden terhadap <i>Psychological Impressions</i> | 47 |
| 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Pengelolaan Mutu Speedy | |
| Berdasarkan Harapan..... | 50 |
| 4.3.1 Penilaian Responden terhadap <i>Conformance to Spesification</i> | 51 |
| 4.3.2 Penilaian Responden terhadap Nilai (<i>Value</i>) | 51 |
| 4.3.3 Penilaian Responden terhadap <i>Fitness for Use</i> | 52 |
| 4.3.4 Penilaian Responden terhadap <i>Support</i> | 54 |
| 4.3.5 Penilaian Responden terhadap <i>Psychological Impressions</i> | 55 |
| 4.4 Analisis Tingkat Kesesuaian..... | 58 |
| 4.5 Analisis <i>Importance</i> dan <i>Performance/Diagram Kartesius</i> | 61 |
| 4.6 Atribut-atribut yang Harus Diperbaiki | 66 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....67
5.2 Saran.....68

DAFTAR PUSTAKA69

LAMPIRAN72

| | |
|---|----|
| DAFTAR TABEL | v |
| 1.1 Paket Speedy <i>MultiSpeed</i> | 2 |
| 1.2 Paket Speedy Non <i>MultiSpeed</i> | 3 |
| 1.3 <i>Top Brand Award</i> kategori <i>Internet Provider</i> dan <i>ISP Fixed</i> | 4 |
| 3.1 Operasionalisasi Variabel | 29 |
| 3.2 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Koefisien Alpha..... | 33 |
| 3.3 Hasil Perhitungan Realibilitas | 33 |
| 3.4 Hasil Perhitungan Validitas | 34 |
| 3.5 Penjelasan Perhitungan Validitas..... | 35 |
| 3.6 Kategori Persentase..... | 36 |
| 4.1 Tanggapan Responden terhadap <i>Conformance to Spesification</i> | 42 |
| 4.2 Tanggapan Responden terhadap Nilai (<i>Value</i>) | 43 |
| 4.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Fitness for Use</i> | 44 |
| 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Support</i> | 46 |
| 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Psychological Impressions</i> | 47 |
| 4.6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengelolaan Mutu berdasarkan Kinerja | 48 |
| 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Conformance to Spesification</i> | 50 |
| 4.8 Tanggapan Responden terhadap Nilai (<i>Value</i>) | 51 |
| 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Fitness for Use</i> | 53 |
| 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Support</i> | 54 |
| 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Psychological Impressions</i> | 55 |
| 4.12 Tanggapan Responden terhadap Variabel Pengelolaan Mutu berdasarkan Harapan..... | 56 |
| 4.13 Tingkat Kesesuaian antara Harapan dan Kinerja | 59 |
| 4.14 Distribusi Frekuensi Tingkat Kinerja terhadap Tingkat Harapan | 60 |
| 4.15 <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> per Variabel | 61 |
| 4.16 <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> Seluruh Pernyataan..... | 63 |
| 4.17 Atribut yang Harus Diperbaiki..... | 66 |

| | |
|--|-----|
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| 1.1 Jaringan Speedy | 1 |
| 1.2 Tampilan Program Telkom <i>Trouble Ticket</i> | 5 |
| 2.1 Manfaat <i>Total Quality Management</i> | 13 |
| 2.2 Pola PDAC | 19 |
| 2.3 Sistem Kualitas Berbasis Proses (ISO 9001:2001) | 19 |
| 2.4 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 20 |
| 2.5 Penyebab Utama Tidak Terpenuhi Harapan Pelanggan | 21 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| 3.1 Tahapan Penelitian | 32 |
| 3.2 Kategori Interpretasi Skor Dalam Garis Kontinum untuk Kinerja..... | 37 |
| 3.3 Kategori Interpretasi Skor Dalam Garis Kontinum untuk Harapan | 37 |
| 3.4 Diagram Kartesius | 39 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 40 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jangka Waktu Pemakaian | 41 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Paket Speedy yang Digunakan..... | 41 |
| 4.4 Garis Kontinum <i>Conformance to Spesification</i> | 44 |
| 4.5 Garis Kontinum Nilai (<i>Value</i>)..... | 44 |
| 4.6 Garis Kontinum <i>Fitness for Use</i> | 45 |
| 4.7 Garis Kontinum <i>Support</i> | 47 |
| 4.8 Garis Kontinum <i>Psychological Impressions</i> | 48 |
| 4.9 Posisi Variabel Kinerja pada garis Kontinum..... | 49 |
| 4.10 Tanggapan Responden terhadap Pengelolaan Mutu Speedy | 49 |
| 4.11 Garis Kontinum <i>Conformance to Spesification</i> | 51 |
| 4.12 Garis Kontinum Nilai (<i>Value</i>)..... | 52 |
| 4.13 Garis Kontinum <i>Fitness for Use</i> | 53 |
| 4.14 Garis Kontinum <i>Support</i> | 55 |
| 4.15 Garis Kontinum <i>Psychological Impressions</i> | 56 |
| 4.16 Posisi Variabel Harapan pada garis Kontinum | 57 |
| 4.17 Tanggapan Responden terhadap Pengelolaan Mutu Speedy | 58 |
| 4.18 <i>Importance & Performance</i> Matriks Tingkat Kinerja terhadap Tingkat Harapan per Variabel..... | 62 |
| 4.19 <i>Importance & Performance</i> Matriks Tingkat Kinerja terhadap Tingkat Harapan | 64 |

