

ABSTRAK

HASAN NURHADI, Hubungan antara Perbaikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan PT.Telkom pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. Skripsi. Jakarta : Konsentrasi Pendidikan Tata Niaga, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juli 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan fakta yang valid dan reliabel tentang hubungan yang positif antara Perbaikan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan PT.Telkom pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat.

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan terhitung sejak bulan Maret 2008 sampai dengan bulan Mei 2008. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dari penelitian adalah seluruh warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. Berdasarkan survey awal, populasi terjangkaunya adalah masyarakat RT 001 Kelurahan Cengkareng Barat yang pernah merasakan perbaikan pelayanan setelah mengajukan keluhan sebanyak 49 orang. Dari jumlah populasi terjangkau di atas dijadikan sampel sebanyak 44 orang. Pengambilan sampel tersebut didasarkan pada tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5%. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*).

Dari hasil perhitungan diperoleh persamaan regresi linier $\hat{Y} = 55,41 + 0.535 X$. Uji persyaratan analisis untuk menguji normalitas galat taksiran regresi Y atas X menunjukkan bahwa galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan oleh perhitungan yang menunjukkan bahwa $L_{hitung} (0.0991) < L_{tabel} (0,1336)$ dengan menggunakan uji liliefors pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dalam uji hipotesis, uji keberartian dan kelinieran regresi menggunakan tabel Analisis Varians (ANAVA). Dari hasil uji keberartian regresi diperoleh $F_{hitung} (32.08) > F_{tabel} (4.07)$ yang menyatakan regresi berarti. Dari hasil uji linearitas regresi diperoleh $F_{hitung} (1.01) < F_{tabel} (2.20)$ yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan adalah linier.

Koefisien korelasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Product Moment menghasilkan r_{xy} sebesar 0,658 sedangkan hasil dari uji signifikansi diperoleh t_{hitung} sebesar 5.663 dan t_{tabel} sebesar 1.684. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara perbaikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. Perhitungan koefisien determinasi menunjukkan 43.30 % variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X.

Kesimpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang positif antara perbaikan pelayanan dengan kepuasan pelanggan PT.Telkom pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. Hal tersebut berarti semakin tinggi perbaikan pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan PT.Telkom pada warga RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat.

ABSTRACT

HASAN NURHADI, *The Correlation Between Service Recovery and Customer Satisfaction of PT.Telkom At RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat*. Thesis. Jakarta : Concentration of Commerce Education, Economic Education Study Program, Economic and Administration Department, Faculty of Economic, State University Of Jakarta, Juli 2008.

Purpose of this research is to find validity and realibility datas and facts about the posibility a positive correlation between Service Recovery and Customer Satisfaction of PT.Telkom At RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat.

The period of the research was three months, since March 2008 until June 2008. The research used survey methods by correlation approach. The population of datas were the citizens of RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. The reached population were 49 citizens of RT 001 Kelurahan Cengkareng Barat who had service recovery after doing complain to PT.Telkom. The amount from total limited population above became sample were 44 citizens. The sample was taken based on the table of determining total sample with error level 5%. The sampling technique was the simple random sampling.

Equation of the linear regression give the formula of regression $\hat{Y} = 55.41 + 0.535 X$ The analysis conditional test proved the validation on variable Y to variable X is normal distributed. It is proved by the calculation that used Liliefors test at significant level (α) = 0,05 that indicates L counted (0.0991) < L table (0,1336).

At the hypotesis test the significant and linear regression test are using variance analysis table (ANAVA). The result of the significant regression test indicates F counted (32.08) > F table (4.07). It state the formula of regression is significant. The result of the linear regression test indicates F counted (1.01) < F table (2.20). It state the regression model is linear.

The coefficient of correlation counted using product moment formula by pearson indicates $r_{xy} = 0,658$ While the result of correlation coefficient significant test indicates t counted = 5.663 and t table = 1.684. Because the result shows t counted > t table, the research indicates there is a positive correlation between Service Recovery and Customer Satisfaction of PT.Telkom At RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. The counted of determination coefficient test indicates the variance of variable Y is determined by variable X.

The conclusion of research shows that a positive correlation between Service Recovery and Customer Satisfaction of PT.Telkom At RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat. It means if service recovery level is increase, the Customer Satisfaction of PT.Telkom At RW 04 Kelurahan Cengkareng Barat will increase.