

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN PROVIDER SELULER XL (Survei  
pada Mahasiswa/i di Universitas Negeri Jakarta)**

**ARDY PRASTYONO  
8223136607**



**Karya Ilmiah ini disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

**THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO  
CUSTOMER SATISFACTION ON A CELLULER PROVIDER  
XL (SURVEY: IN THE STUDENT OF THE STATE  
UNIVERSITY OF JAKARTA)**

**ARDY PRASTYONO  
8223136607**



**Scientific Paper is structured To Meet One Of Terms Get a Degree Associate  
Expert**

**Study Program of Diploma in Marketing Management  
Department of Management  
Faculty of Economics  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2017**

## **ABSTRAK**

*ARDY PRASTYONO. 2017. 8223136607. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Provider Seluler XL (Survei: Pada Mahasiswa/i Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.*

*Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan pada provider seluler XL. Metode yang digunakan dalam Karya Ilmiah ini adalah metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan kuesioner dengan metode koefisien korelasi.*

*Dari hasil penelitian yang ada di pembahasan Karya Ilmiah ini, dapat diketahui bahwa hubungan atau korelasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan adalah positif dan kuat.*

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*

## **ABSTRACT**

*ARDY PRASTYONO. 8223136607. 2017. The Relationship of Service Quality to Customer Satisfaction on a Celluler Provider XL (Survey: In the Student of the State University of Jakarta). Program Study Diploma in Marketing Management. Management major. Faculty of Economics. State University of Jakarta.*

*Scientific Paper aims to determine the relationship between the variables of service quality and customer satisfaction variable on a cellular provider XL. The method used in this scientific work is the method of data collection through literature and questionnaires with a correlation coefficient method.*

*From the results of existing research in the discussion of this scientific work, it is known that the relationship or correlation between the variables of service quality and customer satisfaction variables are positive and strong.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*

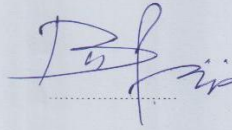
**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN**

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dra. Basrah Saidani, M.Si  
NIP. 196301191992032001



23 Agustus 2017

Jakarta, 24 Agustus 2017

Koordinator Program Studi  
D3 Manajemen Pemasaran

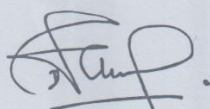


Dra. Sholikhah, MM  
NIP. 196206231990032001



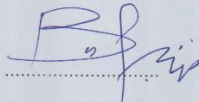
**LEMBAR PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Dra. Umi Mardiyati M.Si</u> NIP. 196206231990032001 Penguji Ahli		<u>23 Agustus 2017</u>
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 196206231990032001 Dosen Pembimbing		<u>23 Agustus 2017</u>
<u>Dra. Basrah Saidani M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001		<u>23 Agustus 2017</u>

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya serta atas bimbingan dan kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Basrah Saidani M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Karya Ilmiah yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
2. Dr. Dedi Purwana E.S., M.BUS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Umi Mardiyati M.Si. Selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Suwarto dan Ibu Waryumi, selaku orang tua penulis serta kakak-kakakku Arya Wicaksono dan Agung Prabowo yang senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam bentuk apapun baik moral maupun material bagi penulis.
5. Azizah Zuhriani, terima kasih atas perhatian, kesabaran, pengorbanan, dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama proses penulisan Karya Ilmiah.

6. Teman-teman D-III Manajemen Pemasaran angkatan 2013 yang telah berbagi pengalaman, informasi, dan dukungan kepada penulis selama proses penulisan Karya Ilmiah.
7. Teman-teman alumni SMA Negeri 44 angkatan 2009, terima kasih atas kesediannya untuk berbagi waktu dan kesenangan sehingga penulis tidak merasa jenuh dan selalu menemukan inspirasi-inspirasi baru.

Kepada semua pihak yang telah mendukung, memberikan masukan, mendoakan, dan membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini yang belum tersebut namanya dan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih.

Semoga setiap tetes kebaikan yang diberikan kepada penulis membuahkan pahala dan berkah yang melimpah dari Allah SWT.

Jakarta, 29 Mei 2017

**Penulis**