

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM RANGKA
MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN GRAPARI
TELKOMSEL ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

MARIA ANGELINA TIGA
2017410748

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA ANGELINA TIGA
Nim : 2017410748
Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM RANGKA MEMENUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN GRAPARI TELKOMSEL ENDE

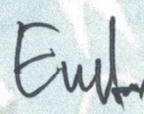
Ende, Januari 2022

Telah diujikan di depan tim penguji

Pembimbing I

Pembimbing II


Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN. 0825077101


Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



LEMBAR PENGESAHAN


Telah Diterimah dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari :Kamis

Tanggal :27 Januari 2022


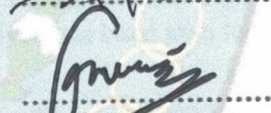
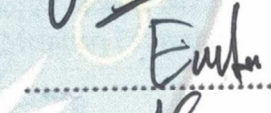
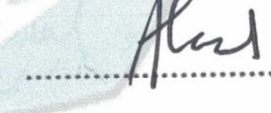

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Ariany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | : <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN : 0829097501 | 1. |  |
| 02 | : <u>Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM</u>
NIDN. 0831108301 | 2. |  |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 3. |  |
| 04 | : <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN.0814109101 | 4. |  |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5. |  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grapari Telkomsel Ende”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Januari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 Januari 2022
Yang Memberi Pernyataan




MARIA ANGELINA TIGA
2017410748

MOTTO

*SUKSEN ADALAH BUAH DARI DOA, SABAR,
DAN KERJA KERAS*

PERSEMBAHAN

Peneliti Mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grapari Telkomsel Ende ” skripsi ini Disusun sebagai salah satu persayratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan Segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntut peneliti dalam meyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan
2. Yang tercinta kedua orang tua Bapak Andreas Penga dan Ibu Elisabet Gala yang telah membesarkan, membiayai, memotivasi serta mengiringi langkahku dengan doa dan pengorbanan sehingga sampai pada tahap kesuksesan ini.
3. Yang tersayang Kakak Santi, Kakak Yeni ,Adik Rista yang setia menanti Kesuksesanku. Terimakasih atas bantuan serta penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliahan ini.
4. Yang tersayang sahabat seperjuangan Benediktus Bhangu, Maria Goreti Nari, Yustina Ermelinda, dan Anjelina Yualianti Tena yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman- Teman seangkatan manajemen 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan Berkat yang Melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grapari Telkomsel Ende”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjan S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Dalam penelitian ini, Banyak pihak yang telah berperan dalam memberikan bimbingan, arahan saran dan kritik serta semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Study Manajemen
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing 1 dan Ibu Maria Endang Jamu,SE.,MM. selaku Pembimbing II Yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk segala masukan, kritik dan saran demi perbaikan laporan agar dapat mencapai kesempurnaan, penulis terima dengan senang hati dan akhirnya penulis mengharapkan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Ende, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Maria Angelina Tiga, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Rangka Memenuhi Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grapari Telkomsel Ende. Skripsi. Ende. pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM

Grapari Telkomsel ende adalah pusat layanan PT Telekomunikasi saluler (Telkomsel) untuk wilayah kabupaten Ende Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kondisi lingkungan internal dan eksternal yang dimiliki Grapari Telkomsel Ende, dalam rangka menentukan posisi perusahaan guna menentukan strategi kualitas pelayanan untuk memperoleh keunggulan bersaing bagi Grapari Telkomsel Ende. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis matriks grand strategy dan analisis matriks SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Grapari Telkomsel Ende berada pada posisi kuadran 1 yaitu kuadran *growt* oleh karena itu strategi yang dilakukan strategi agresif yaitu dengan menerima keluhan dari pelanggan berkaitan dengan produk telkomsel dan cara pelayanan

Kata kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Maria Angelina Tiga, Faculty of Economics, Management Study Program. Service Quality Improvement Strategy In Order To Meet Customer Satisfaction At Grapari Telkomsel Ende Service. Essay. Ende. supervisor I Lambertus Langga, SE., M.Sc supervisor II Maria Endang Jamu, SE.,MM

Grapari Telkomsel Ende is the service center of PT Telekomunikasi saluler (Telkomsel) for the Ende district, East Nusa Tenggara Province. This study aims to identify and analyze the internal and external environmental conditions of Grapari Telkomsel Ende, in order to determine the company's position in order to determine the service quality strategy to gain competitive advantage for Grapari Telkomsel Ende. The method used is descriptive method. Data collection techniques using questionnaires and interviews. The data analysis technique uses grand strategy matrix analysis and SWOT matrix analysis.

The results showed that Grapari Telkomsel Ende was in quadrant 1 position, namely the growt quadrant, therefore the strategy was carried out by an aggressive strategy, namely by receiving complaints from customers related to Telkomsel products and service methods.

Keywords: Strategy, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Menfaat Penelitian	6
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajemen Strategi	7

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Strategi.....	7
2.1.2 Kualitas Layanan.....	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	8
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3.1 pengertian kepuasan pelanggan.....	11
2.1.3.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3.3 Faktor Penyebab Butuknya Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Pengertian Analisis SWOT.....	18
2.1.4.1 Analisis SWOT.....	18
2.1.4.2 Tahapan Dalam Analisis SWOT.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB IIIMETODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian dan waktu penelitian.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.4 Jenis Data.....	31
3.5 Sumber Data.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37

4.1.1 Struktur Organisasi.....	38
4.2 Deskripsi Data.....	41
4.3 Identifikasi Analisis SWOT.....	41
4.3.1 Kekuatan Pada Grapari Telkomsel.....	41
4.3.2 Kelemahan.....	42
4.3.3 Peluang.....	43
4.3.4 Ancaman.....	44
4.4 Pembahasan Perhitungan EFAS dan IFAS Analisis SWOT.....	45
4.4.1 Perhitungan IFAS.....	45
4.4.2 Perhitungan EFAS.....	46
4.5 Matriks SWOT.....	49
BAB VPENUTUP.....	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pelanggan Grapari Telkomsel Tahun 2020.....	4
Tabel 2.1 Matriks SWOT.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Matriks SWOT.....	37
Tabel 4.1 Perincian Pengambilan dan Penggunaan Kuesioner.....	40
Tabel 4.2 Analisis SWOT Pada Grapari Telkomsel.....	45
Tabel 4.3 IFAS.....	47
Tabel 4.4 EFAS.....	49
Tabel 4.5 Matriks SWOT Grapari Telkomsel.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Diagram SWOT.....	5