

SKRIPSI

***Excellence Service* Sebagai Strategi *Customer relations* PT.Telkom
Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi**



Novita Dwi Ningrum

2006 053 0018

Jurusan Ilmu komunikasi Fakultas Ilmu sosial Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tahun 2009/2010

Halaman Pengesahan

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji jurusan ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 November 2010

Tempat : Ruang Editing

Nilai :

Susunan tim penguji

Ketua

Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM

Penguji I

Penguji II

Muria Endah S., S.IP., M.Si

Aswad Ishak, S.IP

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1)

tanggal:



Suciati, S.Sos.Msi

ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

HALAMAN MOTTO

MOTTO :

*“Dakwah tidak hanya diucapkan dengan lidah saja,
tetapi juga dilaksanakan dengan amal.
Sebenarnya yang dimaksud dengan bil haal itu
ialah ucapan yang sesuai dengan kenyataan,
perbuatan dan akhlak mulia”*

(Muhammad Natsir)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Kedua orangtua tercinta dan orang-orang disekitar saya yang saya cintai dan saya sayangi yang senantiasa berdooa untuk keberhasilan saya dan terimakasih atas semua dorongan serta perhatian yang diberikan

KATA PENGANTAR

Ucapan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmad hidayahNya sehingga skripsi yang berjudul *“Excellence Service Sebagai Strategi Customer relations PT.Telkom Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Flexi”* dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya haturkan kepada:

1. Ibu Muria Endah S.,S.IP.,M.Si selaku Pembimbing I yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, mengarahkan serta mendorong penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
2. Bapak Aswad Ishak,S.IP selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, mengarahkan serta mendorong penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
3. Ibu Yeni Rosilawati. S.IP.,SE.,MM selaku Penguji yang dengan sabar dan tulus telah membimbing, mengarahkan serta mendorong penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
4. Seluruh Staf Pengajar, Karyawan dan pihak-pihak Jurusan Ilmu Komunikasi UMY yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Vita Triwardani, SE, Bapak Eka Ambara HP, SE., MM., SH., M.Hum, Bapak Pribadi Nirwana, ST., Ibu Eni Trihastuti, Bapak Lobow, Bapak Eli, Ibu Astinah, segenap Karyawan-Karyawati PT.Telkom Yogyakarta serta sahabat-sahabatku tercinta yang telah membantu dengan tulus dan mendorong penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta R. Sunardi dan Ibu Ambar Endah Hidayati, Kedua saudara saya Riza Arwanta dan Riana Ayu Isnaini zuraida, Serta orang-orang yang sayangi Eyang Harus Mustafa, Eyang Saroh, Eyang Tondwardoyo, keluarga Singosetiko, Bapak Sukamta, Ibu Nerolita, Ibu Kartika Dewi, Ibu Ambar Triwulandari, Bapak Toni, Bapak

Wiwid, Lia, Iin, Ningrum, Icha, seseorang yang saya kasihi Mas Huda Simbara Sarangit yang senantiasa sangat sabar mendidik dan memberikan dorongan semangat serta materi, serta rekan-rekan saya tercinta Elin, Rara, Uthe, Tika, Nani, Eza, Mia, Mita, Ratih, Lisna, Yanti, dan rekan-rekan Aldo semua yang selama ini mendukung saya, saya sangat berterima kasih.

7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Tentu saja skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran agar segala kekurangan dari skripsi ini dapat diperbaiki.

Semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi pembaca dan semoga Allah SWT selalu memberikan rahmad dan hidayahNya kepada kita semua.

Yogyakarta, 15 November 2010

Penulis



NOVITA DWI NINGRUM

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	2
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Kerangka Teori	12
F. Kerangka Konsep.....	32
G. Metode Penelitian	37

BAB II GAMBARAN UMUM TELKOM

A. Sejarah Berdirinya Telkom	45
B. Visi dan Misi Telkom.....	50
C. Tujuan Telkom	51
D. Struktur Organisasi Telkom	53
E. Usaha dan Kegiatan PT.Telkom	55
F. Public Relations PT.Telkom Yogyakarta	57

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Masalah yang Melatarbelakangi <i>Excellence Service</i> PT Telkom Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan flexi di Yogyakarta.....	61
B. Langkah-langkah <i>Customer relations</i> dalam menciptakan kepuasan pelanggan.....	64
C. Tahap Perencanaan <i>Customer Relations</i> dalam menciptakan kepuasan pelanggan.....	64

D. Tahap Pelaksanaan <i>Excellence service</i> sebagai <i>Customer Relations</i> dalam menciptakan kepuasan pelanggan.....	73
E. Evaluasi.....	94
F. Analisis Data.....	98
a. Latar Belakang <i>Excellence Service</i> PT Telkom Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan flexi di Yogyakarta.....	98
b. Analisis Langkah-langkah pelaksanaan <i>Excellence Service</i> PT Telkom Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan flexi di Yogyakarta.....	100
b.1 . Analisis Perencanaan <i>Excellence service</i> dalam menciptakan kepuasan pelanggan.....	100
c. Analisis pelaksanaan <i>Excellence Service</i>	103
d. Analisis Evaluasi <i>Excellence Service</i> terhadap loyalitas Pelanggan.....	111

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	114
B. Saran	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN