

ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *Caroline* Telkomsel di Surabaya” ini menggunakan teori-teori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam menilai kualitas layanan dari suatu badan usaha dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan tersebut, dimana apabila persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan baik maka pelanggan akan merasa puas. Namun sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas maka persepsinya adalah buruk.

Teori yang digunakan untuk kualitas layanan yaitu: **Murdick, Render, dan Russel, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, dan Blumberg**. Kualitas layanan ditinjau dari persepsi pelanggan dengan menggunakan empat dimensi kualitas layanan yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dalam penelitian ini, elemen *tangibles* tidak diukur karena pelanggan yang menghubungi *Caroline* Telkomsel melalui media telepon jadi pelanggan tidak bisa melihat secara langsung fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan alat-alat komunikasi yang ada. Untuk kepuasan pelanggan menggunakan teori-teori sebagai berikut: **Zeithaml, Parasuraman dan Berry, Kotler dan Keller, Dutka, dan Hoffman dan Bateson**. Kepuasan pelanggan yang menggunakan tiga atribut yaitu: *attributes related to the product* yang meliputi: *product quality, product benefit, dan range of product or service*; *attributes related to the service* yang meliputi: *delivery, complain handling, dan resolution of problem*; *attributes related to the purchase* yang meliputi: *courtesy, communication, ease or convenience of acquisition, company reputation, dan company competence*.

Jenis penelitian ini adalah konklusif eksperimental (*Conlusive Experimental*). Sumber data yang digunakan adalah data primer. Target populasi dari penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menghubungi *Caroline* Telkomsel. Adapun karakteristik populasinya adalah pelanggan yang pernah menghubungi *Caroline* Telkomsel minimal 3 kali dalam 2 bulan terakhir, pernah menggunakan fasilitas layanan dari *Caroline* Telkomsel baik secara otomatis maupun melalui *Caroline officer* Telkomsel, pernah mengajukan keluhan (*complain*) melalui *Caroline officer* Telkomsel, berpendidikan minimal SMU/ sederajat dengan pertimbangan bahwa responden telah memiliki kemampuan untuk dapat memahami dan memberikan tanggapan dalam mengisi kuesioner yang diberikan serta berdomosili di Surabaya. Metode pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana dan uji hipotesis. Hasil pengolahan data yaitu adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *Caroline* Telkomsel sebesar $K\hat{P} = 0,524 + 0,871KL$. Pada persamaan dapat diketahui bahwa koefisien regresi pada persamaan tersebut menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan (KL) terhadap kepuasan pelanggan (KP) dengan arah positif 0,871 pada *Caroline* Telkomsel. Dengan demikian dapat dinyatakan memang kualitas layanan (KL) itu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (KP) terhadap *Caroline* Telkomsel. Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui pula nilai konstanta menunjukkan nilai positif sebesar 0,524. Nilai tersebut berarti bahwa apabila kualitas layanan konstan, maka nilai kepuasan pelanggan pada *Caroline* Telkomsel sebesar 0,524.