

## ABSTRAK

Adanya pelayanan prima/*service excellent* yang memuaskan berguna untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan, sehingga menciptakan kedekatan pelanggan dengan perusahaan. Pelayanan prima perlu diperhatikan bagi setiap perusahaan khususnya untuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Agar perusahaan tidak kehilangan pelanggan, diperlukan upaya untuk selalu memberikan pelayanan prima. Sebagai suatu perusahaan dibidang jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia, Telkom Indonesia berperan aktif dalam melayani konsumennya. Munculnya komplain dan keluhan dari pelanggan, merupakan salah satu indikator ketidakpuasan pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini lah yang membuat peneliti tertarik untuk membahas mengenai apakah ada korelasi *service excellent* dengan kepuasan pelanggan Plasa Telkom Kotabaru Yogyakarta yang merupakan perumusan masalah dalam penelitian ini.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori penilaian sosial yang dikemukakan oleh Muzafer Sherif dan koleganya. Teori ini merupakan asumsi dasar yang mendasari analisis bahwa seseorang dapat memberikan penilaian mengenai pernyataan yang didengarnya. Individu dapat menilai informasi yang mengandung hal-hal yang menyenangkan yang didasari oleh kamantapan dalam diri, dan keterlibatan egonya.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan *product moment* dan metode *Alpha-Cronbach*, serta dikerjakan dengan menggunakan program SPSS versi 19 *for windows*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan kepustakaan. Penelitian dilakukan dengan mengambil responden pelanggan telkom yang memakai jasa Telkom dan pernah berkunjung ke plasa Telkom Kotabaru Yogyakarta.

Berdasarkan uji validitas dan reabilitas, semua data dinyatakan valid. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis *product moment*, diketahui  $R^2$  sebesar 0,622 atau 62,2% sehingga ada hubungan antara variabel X dan Y yang berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa, tinggi rendahnya kepuasan pelanggan 62,2% ditentukan oleh pelayanan prima, sedangkan 37,8% lainnya ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, peneliti memberikan saran bagi Telkom yaitu agar Telkom tetap memperhatikan, menjaga serta meningkatkan pelayanan prima yang diberikan kepada pelanggan yang datang ke Plasa Telkom Kotabaru Yogyakarta. Sedangkan saran bagi mahasiswa, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya.

## ***ABSTRACT***

The existence of excellent service / excellent service is useful to establish a satisfactory relationship between companies and customers, creating customer proximity with the company. Excellent service for any company to consider, especially for companies engaged in services. In order for companies not to lose customers, it is necessary to always provide excellent service. As one of the largest companies in the field of telecommunications services in Indonesia, Telkom Indonesia played an active role in serving customers. The emergence of complaints and complaints from customers, is one indicator of customer dissatisfaction against the company. This is what makes researchers interested in discussing whether there is excellent correlation with customer satisfaction service Plasa Telkom Yogyakarta Kotabaru which is the formulation of the problem in this study.

Theory used in this study is the theory of social judgment Muzafer proposed by Sherif and his colleagues. This theory is the basic assumption underlying the analysis that one can pass judgment on the statement he had heard. Individuals can assess the information that contains fun things based on the stability of the self, and ego involvement.

The research method used was survey research. Data were analyzed using the results of research and product moment method, Cronbach Alpha, and done using SPSS version 19 for windows. Data collection techniques used were questionnaires and literature. The study was conducted by taking telecoms customer respondents who use the services of Telkom and Telkom had been to the plaza Kotabaru Yogyakarta.

Based on test validity and reliability, all data is valid. The results using the product moment analysis, known to the  $R^2$  of 0.622 or 62.2%, so there is a relationship between variables X and Y are positive and significant effect. This shows that, high-low 62.2% customer satisfaction is determined by the service excellent, while 37.8% are determined by other variables not included in this study.

Based on the results of research conducted by investigators, researchers gave suggestions for Telkom Telkom is to keep attention, maintain and improve the excellent service provided to customers who come to the Plasa Telkom Yogyakarta Kotabaru. As for advice for students, this study is expected to be the foundation for future studies.