



**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE 3care* Di YOGYAKARTA**
(Studi tentang tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan CS *3care*
seluler 3 di Yogyakarta)

***CONSUMER PERCEPTION ON SERVIC QUALITY OF
3care CUSTOMER SERVICE In YOGYAKARTA***
(*Study of consumer perception on service quality of 3care
customer service in Yogyakarta*)

Skripsi-

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun-Oleh :

RIDHATUL HIDAYAH

20030530072

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN


SKRIPSI

Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 23 Juli 2008
Jam : 12.00-14.00 WIB
Tempat : Ruang Negosiasi

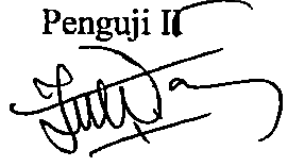
Susunan Tim Penguji,
Ketua Tim Penguji


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

Penguji I


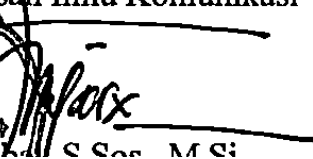

Suciati, S.Sos., M.Si

Penguji II


Zuhdan Azis, S.IP., S.Sn

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



Sociology, S.Sos., M.Si



Besi itu kuat, tetapi api dapat melelehkannya

Api itu kuat, tetapi air memadamkannya

Air itu kuat, tetapi matahari bisa mengalahkannya

Matahari itu kuat, tetapi awan dapat menghalanginya

Awan itu kuat, tetapi angin mampu memindahkannya

Angin itu kuat, tetapi manusia mampu menahannya

Manusia itu kuat, tetapi ketakutan bisa melemahkannya

Kekuatan itu kuat, tetapi tidur bisa mengatasinya

Tidur itu kuat, tetapi mati ternyata lebih kuat

Terkuat adalah kebaikan, ia takkan hilang setelah mati

*Allh ﷻ tidak akan membebani seseorang atau
umatnya melainkan sesuai dengan kemampuannya.*

(Al. Baqoroh : 286)

*Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah ﷻ beserta orang-orang yang sabar*

(Al. Baqoroh : 153)

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK:

Papaku : Syafril. P & Mamaku : Gusrida Yenti

"Terimakasih banyak atas perhatian, kasih sayang,
do'a dan semua yang telah diberikan buat Ananda,
terimakasih atas do'a dan dukungannya selama ini.
Maaf bila Ananda beranjak dewasa telah banyak membuat kesalahan,
belum bisa memilih mana yang baik dan mana yang buruk
Papa... Mama... I LOVE YOU ...!!!"

Kakakku : Nabrul Ridho, S.H

"Terimakasih atas semua saran, do'a dan dorongannya."

**Adik - adik ku : Muhammad Azom,
Faujan Rinaldi, Alya Nada Fitri**

"Tidaklah mudah untuk menjadi figur seorang kakak yang ideal,
Uni hanya manusia biasa yang tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan,
tetapi percayalah Uni akan selalu berusaha ada didekat kalian.
Lakukan apa yang memang ingin kalian lakukan dan jadilah diri sendiri.
LOVE and MISS YOU...!!!"

Lovely : Albet Sartin, S.T

Semua rasa yang kau berikan padaku,
menemani aku dalam menyelesaikan skripsi ini.
Kesibukan masing-masing membuat banyak salah faham antara kita,
tapi semua itu bisa kita atasi walaupun ada yang harus tersakiti.
Makasih atas semuanya, termasuk lagu
ANIMA-BINTANG yang menjadi gambaran cahaya rindumu.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah S.W.T yang telah memberikan keteguhan hati dan kepercayaan diri pada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service 3care* di Yogyakarta.**

Harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan menambah khasanah keilmuan kepastakaan program studi ilmu komunikasi. Dalam segala kekurangan penulis sebagai penuntut ilmu, penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, sehingga dapat dijadikan kesempurnaan.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis juga ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Paete' Nasrullah, S.H., S.Ag., MCL. Terima kasih atas pengarahannya, nasehatnya, bimbingannya dan kepercayaannya selama aku di Yogya.
2. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM selaku dosen pembimbing I.
3. Bapak Zuhdan Aziz, S.Sn., S.IP, selaku dosen pembimbing II.
4. Ibu Suciati, S.Sos, M.Si, selaku dosen penguji.
5. Pak Jono, yang banyak sekali membantu penulis dari *outline* hingga aku ujian.
6. Semua Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), sejak penyusun masuk menjadi mahasiswa telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penyusun. Semua karyawan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yang telah memberikan bantuan dalam menyusun skripsi ini.

6. Tesa Fario (TE'02 UMY) "Jelek... Makasih banyak smoga persahabatan ini berlanjut wlo kita berjauhan nantinya" Ardi OB (TE'03 UMY) "Pinky boy...!!!, makasih tuk kebersamaannya selama kita berteman" Endra David (Biologi'03 UGM) "Makasih tuk semua nasihatnya...!!!" Ulfa Azizah (Ilmu Perawat'03 UGM) Dwi Puji Lesatri (Komunikasi'05 UGM) "Teman dari SMP saat kita masih di Lampung, makasih banyak ya. Smoga persahabatan ini tetap berjalan terus...!!!" Yoyon (TJ'04 U99) "Yang lagi sibuk-sibuknya bikin TA, makasih slama ini kamu banyak mendengarkan curhat atau keluhanku. Ketemu di rumah ya, kita makan pempek yang kemarin tutup, ada bos kan he...!!!"
7. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2003, khususnya kelas B (Fiti, Nisa, Alvi, Agus, Lia, Dania, Nanni, Angga, Herman, Haris, Tri, Heri, and all) "Makasih tuk kebersamaannya, dari awal kita kuliah sampai akhir kuliah. Kebersamaan, keakraban selama dibangku kuliah takkan pernah terlupakan Thanks to all...!!!" Lukman Sudrajat "Makasih kamu dah mau jadi teman curhatku saat aku dalam kesulitan dan bingung dengan skripsiku, makasih tuk semuanya...!!!" Irfan Melvin (Cirebon) "Ga jadi wisuda bareng kita pank, makasih ya tuk semuanya...!!!" Fauji Arif (Hukum'03 UMY) "Oji makasih tuk kebersamaannya selama ini, dari awal KKN ampe sekarang. Thanks to all paketu'...!!!"
8. Juan Permana "Film lo selalu menemani gw saat gw BT, kapan shooting atw main-main ke Yogya lagi???. Aktng lo bagus, kita ketemu di Jakarta ya...!!!"
9. Teman-teman kakakku dan teman-teman Asrama Gunung Merah IPSSA (Ikatan Pemuda Pelajar Sulit Air) "Makasih atas bantuan wawancaranya...!!!"

7. Semua Mas Bis kampus, yang selalu mengantar penulis pulang dan pergi ke kampus. Makasih tuk semuanya...!!!
8. Kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu "*Thank to all...!!!*"

Yogyakarta, 23 Juli 2008

Ridhatul Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAKSI	xii
ABSTRACT	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kerangka Teori	
1. Persepsi	7
2. Kualitas Pelayanan Jasa	17
3. Customer Relation	24

E. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian	28
2. Sumber Data	28
4. Teknik Pengambilan Informan	29
5. Teknik Pengumpulan Data	29
6. Teknik Analisis Data	30
7. Validitas Data	30

BAB II GAMBARAN UMUM PT. HCPT

A. Latar Belakang Sejarah Perusahaan	31
B. Jaringan dan Kebijakan Distribusi	33
C. <i>Coverage Area '3'</i>	34
D. <i>Stater Pack</i>	35
E. <i>Vouchers</i>	37
F. Tarif	39
G. Features	40
H. Today on planet 2	40

BAB III PEMBAHASAN

A. Persepsi Konsumen terhadap kualitas pelayanan seluler '3' (*three*) di

Yogyakarta

1. Tangible61
2. Empathy67
3. Responsiveness73
4. Assurance78
5. Reliability84

B. Pembahasan89

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan100

B. Saran101

DAFTAR PUSTAKA