

**LAPORAN KERJA PRAKTIK  
DI PT. TELKOM WITEL PURWOKERTO  
KABUPATEN BANYUMAS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
*CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT. TELKOM WITEL PURWOKERTO**



**AGIL ANINDA PUTRI**

**18106034**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS REKAYASA INDUSTRI DAN DESAIN  
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

**2021**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK  
DI PT. TELKOM WITEL PURWOKERTO  
KABUPATEN BANYUMAS**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PT. TELKOM WITEL PURWOKERTO**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**AGIL ANINDA PUTRI  
18106034**

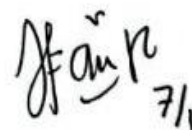
Telah dipresentasikan pada 28 Desember 2021  
Mengetahui,

Pembimbing Lapangan,



(Inke Annisa Herdiniamy)  
NIK 955473

Dosen Pembimbing KP,



(Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng.)  
NIDN 0631039004

Mengesahkan,  
Ketua Program Studi



(Aswan Munang, S.T., M.T.)  
NIDN 0603048702

## SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI KERJA PRAKTIK



### SURAT KETERANGAN MAGANG

No. Tel 142/UM200/R4W-4B10000/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kurnia Waras Tjahyo  
 Jabatan : MGR HR & CDC Witel Purwokerto  
 NIK : 670288

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Agil Aninda Putri  
 NIM : 18106034  
 Universitas : IT Telkom Purwokerto  
 Jurusan : S1 Teknik Industri  
 Divisi Penempatan : Unit Customer Care

Telah melaksanakan **Program Magang Mahasiswa** pada tanggal 9 Agustus 2021 sampai dengan 9 Oktober 2021 di PT Telekomunikasi Indonesia – Witel Purwokerto (Jl. Gerilya Barat No 272-274 Tanjung Purwokerto).

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 11 Oktober 2021

Kurnia Waras Tjahyo  
 Manager HR & CDC Witel Purwokerto



WITEL PURWOKERTO  
 PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.  
 Jl. Gerilya No. 272 - 274  
 Tanjung Purwokerto 53143

T : 0281 645122



## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan KaruniaNya lah menjadikan program Kerja Praktik yang diselenggarakan Institut Teknologi Telkom Purwokerto sejak 09 Agustus 2021 hingga 09 Oktober 2021 dapat terlaksana dengan lancar. Adapun penyusunan laporan ini adalah wujud pertanggungjawaban penulis setelah melakukan Kerja Praktik di PT. Telkom Purwokerto. Penulis menyadari penyusunan laporan Kerja Praktik ini tidak lepas dari segala kesalahan dan kekurangan, namun berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak yang terkait maka penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktik ini dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada,

1. Orang tua yang selalu mendoakan penulis dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses kerja praktik maupun proses penyusunan laporan berlangsung.
2. Bapak Muhammad Fajar Sidiq, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Bapak Aswan Munang, S.T., M.T. selaku Kaprodi Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Fauzan Romadlon, S.T.P., M.Eng. selaku dosen pembimbing internal yang senantiasa memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan Kerja Praktik.
5. Ibu Inke Annisa Herdiniamy selaku pembimbing Kerja Praktik PT. Telkom Witel Purwokerto yang turut membimbing dan membagikan pengalaman serta ilmu selama Kerja Praktik.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan Kerja Praktik ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari pembaca untuk penyempurnaan laporan Kerja Praktik ini. Semoga laporan Kerja Praktik ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Purwokerto, 27 Oktober 2021



Agil Aninda Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI KERJA PRAKTIK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR PADANAN KATA .....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
ABSTRAK.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Kerja Praktik.....	1
1.2. Tujuan Kerja Praktik.....	1
1.3. Batasan Kerja Praktik .....	2
1.4. Manfaat Kerja Praktik.....	2
<b>BAB II PROFIL PERUSAHAAN.....</b>	<b>3</b>
2.1. Sejarah PT. Telkom Indonesia, Tbk.....	3
2.2. Produk PT. Telkom Indonesia, Tbk.....	4
2.3. <i>Purpose</i> , Visi, Misi, dan <i>Core Values</i> PT. Telkom Indonesia, Tbk.....	5
2.4. PT. Telkom Regional IV Jawa Tengah & DIY.....	6
2.5. Lokasi Perusahaan PT. Telkom Witel Purwokerto.....	7
2.6. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Telkom Witel Purwokerto.....	8
<b>BAB III TUGAS KHUSUS.....</b>	<b>9</b>
3.1. Permasalahan.....	9
3.1.1. Latar Belakang Masalah.....	9
3.1.2. Tujuan Tugas Khusus.....	10
3.1.3. Batasan Tugas Khusus.....	10
3.1.4. Manfaat Tugas Khusus.....	10
3.2. Dasar Teori .....	10
3.2.1. Kualitas Pelayanan.....	10
3.2.2. <i>Customer Service</i> .....	11

3.2.3. Loyalitas Pelanggan.....	11
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	11
3.4. Teknik Analisis Data .....	12
3.5. Hasil dan Pembahasan .....	13
3.5.1. Hasil .....	13
3.5.1.1. Demografis Responden.....	13
3.5.1.2. Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	15
3.5.1.3. Hasil Uji Validitas.....	16
3.5.1.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	17
3.5.1.5. Hasil Kuesioner Penelitian.....	18
3.5.1.6. Hasil Regresi Linier Sederhana.....	19
3.5.1.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	20
3.5.2. Pembahasan .....	20
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	23
4.1. Kesimpulan .....	23
4.2. Saran .....	23
DAFTAR PUSTAKA .....	24
LAMPIRAN.....	A-1
Lampiran 1. R Tabel.....	A-1
Lampiran 2. Kuesioner .....	B-1
Lampiran 3. Surat Pengajuan Permohonan Kerja Praktik.....	C-1
Lampiran 4. Surat Jawaban Permohonan Kerja Praktik.....	D-1
Lampiran 5. <i>Log Book</i> .....	E-1
Lampiran 6. Sertifikat Kerja Praktik.....	F-1
Lampiran 7. Dokumentasi .....	G-1
Lampiran 8. Daftar Hadir Peserta Seminar.....	H-1

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Demografis Responden Penelitian.....	14
Tabel 3.2 Informasi Responden Penelitian.....	15
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X) dan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	16
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X) dan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	17
Tabel 3.5 Hasil Kuesioner Penelitian.....	18
Tabel 3.6 Kategori Skala Perhitungan <i>Likert</i> .....	19
Tabel 3.7 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	19
Tabel 3.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	20

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Transformasi Logo PT. Telkom Indonesia.....	4
Gambar 2.2 Foto Perusahaan PT. Telkom Witel Purwokerto.....	7
Gambar 2.3 Lokasi Perusahaan PT. Telkom Witel Purwokerto.....	7
Gambar 2.4 Stuktur Organisasi PT. Telkom Witel Purwokerto.....	8



## DAFTAR PADANAN KATA

<i>Offline</i>	: Luar jaringan yaitu tidak terhubungnya perangkat elektronik ke jaringan internet.
<i>Public Relation</i>	: Usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakat.
<i>Using</i>	: Menggunakan.
<i>Telecommunication</i>	: Telekomunikasi.
<i>Company</i>	: Perusahaan.
<i>Customer Loyalty</i>	: Loyalitas Pelanggan.
<i>Quality</i>	: Kualitas.
<i>Questionnaire</i>	: Kuesioner.
<i>Region</i>	: Wilayah.
<i>Technique</i>	: Teknik.
<i>Division</i>	: Divisi
<i>Customer Service</i>	: Divisi yang memainkan peranan penting dalam proses pertahanan sebuah perusahaan yang berhubungan langsung dengan <i>customer</i> .
<i>Increasing</i>	: Meningkatkan.
<i>Regression</i>	: Regresi.
<i>Variables</i>	: Variabel.
<i>Reliable</i>	: Reliabel.
<i>Primary</i>	: Primer.
<i>Internet of Things</i>	: Sebuah konsep di mana suatu benda/objek ditanamkan teknologi-teknologi seperti sensor dan <i>software</i> dengan tujuan untuk berkomunikasi, mengendalikan, menghubungkan, dan bertukar data melalui perangkat lain selama masih terhubung ke internet.
<i>Platform Digital</i>	: Sebuah tempat, wadah, atau sarana yang memfasilitasi bertemunya para pihak untuk saling bertukar informasi, berdagang, atau menawarkan jasa dan layanan.