

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN PENYEDIAAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN KEPUASAN KONSUMEN**

**Studi Kasus Pada Konsumen PT Telkom  
Cabang Wonosari**

**Andreas Pitaya Dewanta  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2001**

Penelitian ini merupakan studi kasus pada konsumen PT Telkom Cabang Wonosari yang dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2001. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat mutu pelayanan dengan kepuasan konsumen, hubungan antara penyediaan teknologi informasi dengan kepuasan konsumen, serta hubungan antara tingkat mutu pelayanan dan penyediaan teknologi informasi dengan kepuasan konsumen.

Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan kuesioner yang dilengkapi dengan teknik wawancara dan observasi. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis *Product Moment* dan Korelasi Linear Berganda.

Hasil penelitian ini adalah: (1) terdapat hubungan antara tingkat mutu pelayanan dengan kepuasan konsumen, (2) terdapat hubungan antara penyediaan teknologi informasi dengan kepuasan konsumen, dan (3) terdapat hubungan antara tingkat mutu pelayanan dan penyediaan teknologi informasi dengan kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

### **AN ANALYSIS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF SERVICE QUALITY AND THE SUPPLY OF INFORMATION TECHNOLOGY TOWARD CONSUMER'S SATISFACTION**

**A Case Study At PT Telkom Consumer's  
Wonosari**

**Andreas Pitaya Dewanta  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2001**

This was a case study on the relationship between the level of service quality and the supply of information technology toward consumer's satisfaction at PT Telkom Wonosari. This research was done from January-February 2001. The research was aimed at finding out the relationship between the level of service quality and the supplying of information technology toward consumer's satisfaction.

In gathering the data, the research used questionnaires, interview, and observation. Product Moment Analysis and Two-tail Correlation were used to analyze the data.

The research found that (1) there was a relationship between the level of service quality and the consumer's satisfaction, (2) there was a relationship between the supplying of information technology and consumer's satisfaction, (3) there was a relationship between the level of service quality and the supply of information technology toward consumer's satisfaction.