

TUGAS AKHIR
“KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT RIAU RAYA TV
KEC.BANGKINANG KOTA KAB.KAMPAR PROVINSI RIAU”

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

RIZKI

NIM. 01870213702

PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UIN SUSKA RIAU

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

Nama : RIZKI
Nim : 01870213702
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Jurusan : D-III Manajemen Perusahaan
Judul : **KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT RIAU RAYA TV KEC.BANGKINANG KOTA KAB.KAMPAR PROVINSI RIAU**

DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING

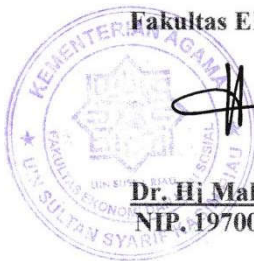



ABDIANA ILOSA, S.Ap.,MPA
NIP. 19870716201503 2 003

MENGETAHUI

Dekan


Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial




Dr. Hj Mahyarni, S.E., M.M
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Jurusan

D-III Manajemen Perusahaan


Qomaroh Lahamid SE., M.Si.
NIP. 197507 042000710 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

NAMA : RIZKI
NIM : 01870213702
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : D-III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT
RIAU RAYA TV KEC.BANGKINANG KOTA
KAB.KAMPAR**
HARI/TGL UJIAN : JUM'AT, 23 JULI 2021

Panitia Penguji:

Ketua Penguji



Dr. Hj. Julina, SE, M. Si
NIP. 19730722 199903 2 001

Anggota

Penguji I



Dr. Putriana, SE, MM
NIP. 19691120 200701 2 023

Penguji II



Rozalinda, SE, MM
NIK. 130410002

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT RIAU RAYA TV KEC.BANGKINANG KOTA KAB.KAMPAR PROVINSI RIAU

Oleh:

RIZKI

NIM:01870213702

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan PT RIAU RAYA TV sudah baik dan produk yang ditawarkan cukup terjangkau oleh masyarakat, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT RIAU RAYA TV adalah dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri atas : Produk-Bentuk-bentuk Fisik (Tangible) yaitu berupa WIFI dan TV Kabel , Keandalan (Reability) yaitu memiliki tenaga kerja yang handal, Daya tanggap (Responsiveness) dalam menangani keluhan konsumen, Empati (Empathy) dalam memahami keluhan dan masalah konsumen serta , Jaminan (Assurance) Terhadap kualitas pelayanan PT RIAU RAYA TV.

Kata kunci : Tangible, Reability, Responsiveness, Empathy, Assurance

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia yang senantiasa dilimpahkan Allah Taala atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada PT RIAU RAYA TV Kec.Bangkinang kota Kab.Kampar Provinsi RIAU.

Penulis Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi mahasiswa program studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Penulis Tugas Akhir ini disusun atas kerjasama dan berkat bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yaitu bapak Hamzali dan Ibu Eriati, kakak-kakak tersayang yaitu Ilaz Feroza dan Mona Riza yang senantiasa mendoakan penulis dan senantiasa memberikan dukungan baik itu moril maupun materil kepada penulis.

Bapak Prof. Dr. Hairunas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan bapak ibu pembantu Rektor.

Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan bapak ibu pembantu Dekan.

Ibu Qomariah Lahamid, SE., M.Si. selaku ketua jurusan diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ibu Abdiana Ilosa, S.Ap, MPA selaku pembimbing penulis laporan ini yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, karyawan dan staf pegawai yang ada, yang telah berusaha payah yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis memberikan motivasi dan masukan selama penulis duduk dibangku perkuliahan.

7. Seluruh teman-teman yang berada di jurusan diploma III Manajemen Perusahaan yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga saat ini terkhusus teman-teman D-III Manajemen Perusahaan angkatan 2018.

Penulis menyadari penyusunan Tugas Akhir ini banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun agar bisa memperbaiki karya tulis ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.6 Teknik Pengumpulan Data	7

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAAN

2.1 Sejarah Berdirinya PT RIAU RAYA TV	9
2.2 Maksud pendirian	10
2.3 Tujuan Pendirian	10
2.4 Visi dan Misi dan Filosofi PT RIAU TV	11
2.5 Wilayah Layanan Siaran TV Kabel dan Wifi	12
2.6 Struktur Organisasi PT RIAU RAYA TV	12

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

3.1 Tinjauan Teori	17
--------------------------	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

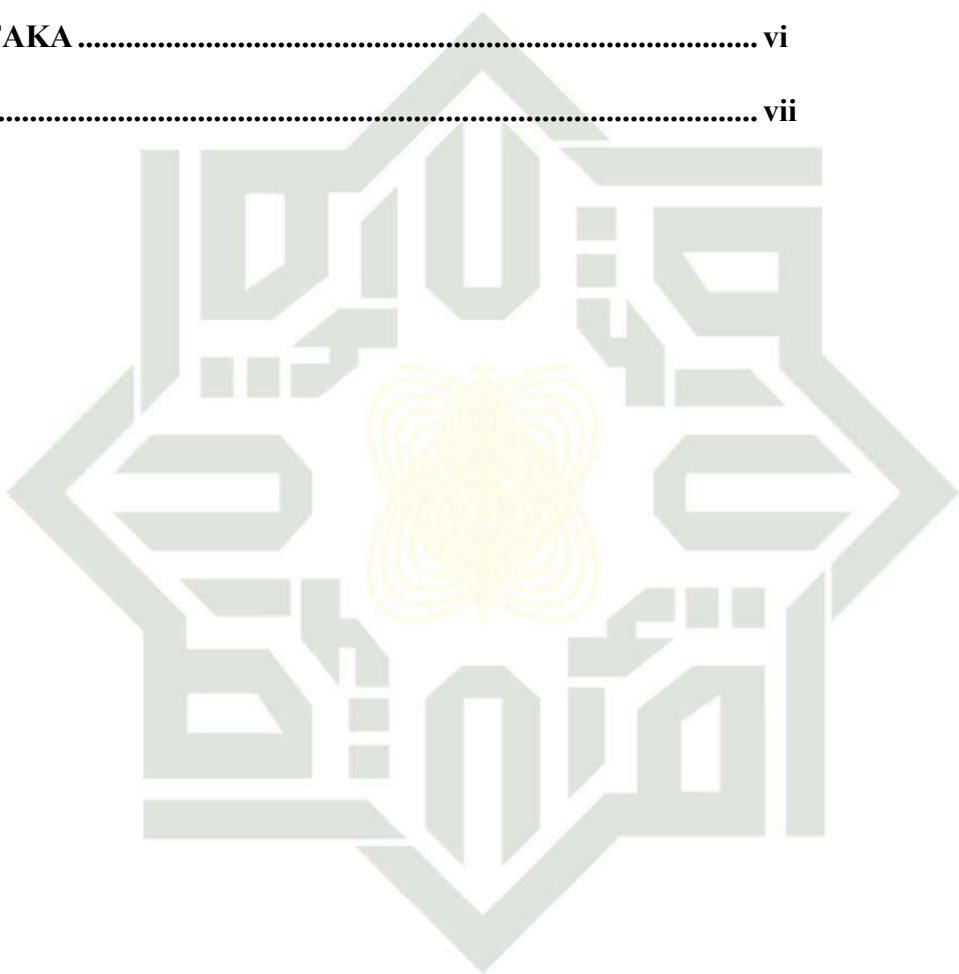
3.2	Tinjauan Praktek.....	32
-----	-----------------------	----

BAB IV PENUTUP

4.1	Kesimpulan.....	38
4.2	Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA	vi
-----------------------------	----

LAMPIRAN	vii
-----------------------	-----



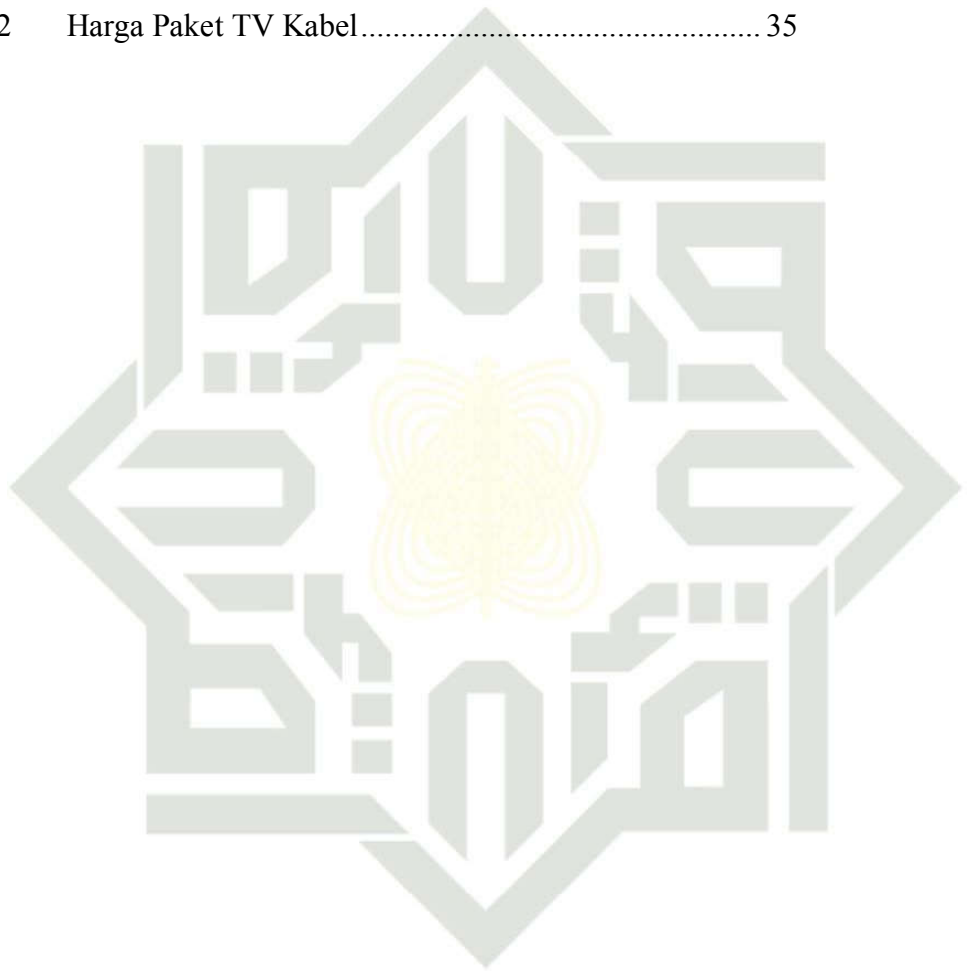
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah pelanggan PT RIAU RAYA TV dari Tahun 2017-2021	5
Tabel 3.1	Kecepatan dan Harga Paket Internet.....	35
Tabel 3.2	Harga Paket TV Kabel.....	35



UIN SUSKA RIAU



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sangat pesat. Dikarenakan kebutuhan manusia terhadap teknologi terutama teknologi informasi dan komunikasi yang sangat membantu manusia dalam melakukan setiap kegiatannya, bahkan kebanyakan manusia cenderung ketergantungan terhadap teknologi tersebut. Salah satu dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini adalah internet. Kebutuhan terhadap teknologi, informasi dan komunikasi di Indonesia juga berkembang dengan pesat. Dalam fungsinya melayani kepetingan orang banyak terutama dalam hal kebutuhan akan informasi dan komunikasi baik lokal , regional maupun internasional serta peran sebagai pendukung pembangunan sektor lainnya, pembangunan dan pengembangan telekomunikasi merupakan unsur utama dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas . Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini kebutuhan seorang akan informasi dan komunikasi semakin meningkat ,

Oleh karena itu kebutuhan internet sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga Perusahaan Telekomunikasi harus mengembangkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi tingkat kepuasan masyarakat pada saat menggunakannya. Menurut Moenir pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan sesuai dengan haknya.

Pelayanan yang baik memiliki dua faktor pendukung, yang pertama ialah faktor dari manusia yang memberikan pelayanan tersebut, yang dalam pelayanannya petugas harus memiliki kemampuan yang cepat dan tepat dalam pelayanannya, dan yang kedua ialah faktor sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman ada 5 dimensi pelayanan yaitu : *emphaty, tangible, reliability, responsivines, assurance*. Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi perusahaan jasa maka sangat perlu diperhatikan kualitas nya yang baik bukan berarti kualitas tertinggi tetapi kualitas terbaik adalah kualitas pelayanan yang sesuai seperti yang diinginkan konsumen merasa kepuasan sebagai pemakai produk jasa pelayanan merasa telah terpenuhi dan bersedia mengeluarkan biaya berapapun guna memperolehnya dan bukan hanya itu saja berkeinginan untuk mendapatkan kembali tapi diharapkan akan memberitahu kepada rekan-rekan mereka bahkan mengajak untuk menggunakan jasa tersebut sehingga hal tersebut akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan. Dari waktu kewaktu menunjukkan teknologi, informasi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



komunikasi merupakan hal wajib yang harus dipenuhi dalam kehidupan manusia saat ini setelah kebutuhan primer. Banyak perusahaan yang bergerak di bidang teknologi, informasi dan komunikasi yang tertarik terhadap bisnis tersebut dan ingin mendapatkan keuntungan yang besar dari kondisi ini.

Oleh karena itu banyak perusahaan yang menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan kepada masyarakat agar dapat menarik banyak konsumen. Perusahaan yang mengikuti perkembangan ini yaitu PT RIAU RAYA TV. PT RIAU RAYA TV sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya benar-benar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi .

Pada saat ini PT RIAU RAYA TV dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan pasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khusus nya konsumen atau pelanggan jasa. Sering dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini telah melahirkan suatu persaingan yang sangat kompetitif antar negara. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan system informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan. Kecepatan dalam pelayanan adalah merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan, karena dalam hal ini pelayanan yang lambat seiring dikaitkan dengan kemampuan dan bonafiditas perusahaan yang berdampak luas menyangkut citra perusahaan dan animo masyarakat luas yang menilai kinerja perusahaan, maka suatu perusahaan lambat dalam pelayanan kepada masyarakat, dikawatirkan pelanggan tersebut akan lari dan pindah ke perusahaan lain, karena

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



kecepatan dalam melayani pelanggan khususnya masalah telepon merupakan salah satu dari keunggulan dalam pelayanan dan citra terbaik yang perlu dibanggakan.

Setiap orang pasti ingin mendapatkan pelayanan terbaik saat datang ke suatu perusahaan tertentu. Pelayanan pada PT RIAU RAYA TV ini bisa di bilang cukup memuaskan, karena karyawannya yang sudah terlatih, berpengalaman dan berpenampilan menarik dalam melayani konsumen sehingga menjadi daya tarik bagi konsumen untuk memakai dan berlangganan terhadap produk yang ditawarkan.

Setiap konsumen yang sudah berlangganan dengan PT RIAU RAYA TV, mereka jarang merasa kecewa karena PT RIAU RAYA TV memberikan produk atau jasa yang berkualitas sehingga layak digunakan oleh konsumen, dan tidak menutup kemungkinan konsumen untuk merekomendasikan PT RIAU RAYA TV kepada orang lain sehingga makin banyak orang yang berlangganan dengan PT RIAU RAYA TV.

Pelayanan pada PT RIAU RAYA TV ini sudah sangat baik karena kesiapan Customer Service yang sangat tanggap dalam merespon konsumen di saat jaringan dalam gangguan atau kabel terputus, maka Customer Service lah yang pertama kali dihubungi oleh konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1
Jumlah pelanggan yang menggunakan
Layanan WIFI dan TV Kabel
tahun 2017 -2021

TAHUN	2017	2018	2019	2020	2021
WIFI	175	380	550	1550	3760
TV KABEL	85	125	230	550	800

Sumber: PT RIAU RAYA TV

Dari table diatas dijelaskan bahwa terdapat peningkatan pengguna jasa dari PT RIAU RAYA TV dari tahun ketahun yang mencakup wilayah Bangkinang dan sekitarnya. Peningkatan ini dikarenakan kualitas dan produk pada PT RIAU RAYA TV yang sangat baik sehingga menjadi daya tarik konsumen untuk berlangganan dengan PT RIAU RAYA TV. Terkait dengan fenomena yang ada maka sangat lah penting bagi PT RIAU RAYA TV untuk memperhatikan dan mempertahankan kualitas pelayanannya.

Pada tahun 2017 jumlah pengguna WIFI yaitu 175 rumah dan TV Kabel 85 rumah dan pada tahun 2018 dan 2019 mengalami kenaikan yaitu pada tahun 2018 pengguna WIFI yaitu 380 rumah dan TV Kabel 125 rumah sedangkan pada tahun 2019 pengguna WIFI 550 rumah dan pengguna TV Kabel 230 rumah, pada tahun 2020 dan 2021 PT RIAU RAYA mengalami kenaikan pelanggan yang cukup drastis terutama pada produk WIFI dikarenakan wabah virus corona yang mengharuskan masyarakat belajar dan bekerja dari rumah sehingga kebutuhan akan internet bagi masyarakat sangatlah penting, pada tahun 2020 jumlah pelanggan WIFI yaitu 1550 rumah dan TV Kabel 550 rumah dan pada tahun 2021 pengguna WIFI 3760 rumah dan pengguna TV Kabel 800 rumah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pemaparan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan yang dilakukan PT RIAU RAYA TV. Dalam hal ini penulis mengangkat judul “**KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PADA PT RIAU RAYA TV KEC.BANGKINANG KOTA KAB.KAMPAR PROVINSI RIAU**”.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan yang menjadi pokok permasalahan adalah :

Apa indikator kualitas pelayanan Wifi dan TV Kabel yang diterapkan PT RIAU RAYA dalam memenuhi kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan Wifi dan TV Kabel yang diterapkan diterapkan PT RIAU RAYA TV dalam memenuhi kepuasan konsumen

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang luas, serta sebagai sarana bagi penulis dalam menerapkan ilmu yang telah didapat dalam proses perkuliahan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi PT RIAU RAYA TV.

Agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas dan tetap menggunakan jasa dari PT RIAU RAYA TV.

3. Bagi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau

Agar dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau hasanah ilmu pengetahuan khususnya mahasiswa pada umumnya.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu PT RIAU RAYA T V.

2. Jenis dan Sumber Data

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan data terdiri dari :

1. Data primer

Data primer adalah daya yang diperoleh langsung dari responden yang berhubungan dengan objek penelitian dan masih membutuhkan pengolahan lebih lanjut.

2. Data skunder

adalah data dan informasi yang diperoleh dari PT RIAU RAYA TV dalam bentuk yang sudah siap disusun dan diolah, dapat berbentuk table atau laporan lainnya. Contohnya seperti struktur organisasi, table absensi dan lain-lain.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat mengumpulkan data-data penulis menggunakan metode pengumpulan data. Sebelum pengumpulan data, diperlukan alat ukur



pengumpulan data agar dapat memperkuat hasil penelitian. Alat ukur pengumpulan data yang peneliti gunakan:

A. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data lain. Pelaksanaan dapat dilaksanakan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberi daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Metode wawancara ini ditujukan pada karyawan bagian produksi PT RIAU RAYA TV serta mencari informasi dari manajemen dan pimpinan perusahaan.

B. Kuesioner

Yaitu merupakan suatu pengumpulan data yang memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mendapatkan respon atas dasar pertanyaan tersebut, kuesioner diisi oleh karyawan dengan menggunakan sekalalikter, yang berisikan pertanyaan-pertanyaan tentang pelayanan terhadap pelanggan atau konsumen pada PT RIAU RAYA TV.

C. Observasi

Yaitu cara pengumpulan data yang penulis lakukan dengan melakukan kunjungan langsung kepada perusahaan yang diteliti, dimana penulis melakukan pengamatan langsung terhadap PT RIAU RAYA TV. Untuk mengetahui secara langsung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

©HalalcaipamilikUINSuskaRiau
Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 Site Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAN

2.1 Sejarah Berdirinya PT RIAU RAYA TV

Penyiaran sebagai bagian dari aktivitas komunikasi massa, merupakan kegiatan strategis dalam pembentukan opini dalam mengarahkan publik untuk bermak terhadap suatu nilai yang disosialisasikan. Untuk itu sebuah lembaga penyiaran yang berkualitas, kreatif, inovatif, mendidik dan kritis sangatlah diperlukan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu lembaga yang punya peran besar dalam ikut mencerdaskan kehidupan bangsa adalah bidang siaran televisi dan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi pertelevisian dan internet saat ini, di Indonesia telah bermunculan puluhan lembaga penyiaran televisi baik secara nasional maupun lokal yang di kelola oleh pemerintah maupun swasta dan komunitas. Televisi merupakan salah satu media yang memiliki fungsi untuk mentransformasikan informasi dan data elektronik yang materi programnya terdiri dari informasi, pendidikan dan hiburan yang sumber materinya bisa di dapatkan melalui sistem satelit, teresterial maupun dengan jaringan kabel.

Bangkinang, Kampar tidak terlepas dari semaraknya kehadiran lembaga lembaga penyiaran televisi dan internet tersebut. Hal ini pertanda positif bagi perkembangan pembangunan perekonomian daerah. Apalagi kehadiran televisi kabel dan pemasangan wifi yang memberi warna khas kemajuan daerah dan peduli pada kepentingan masyarakat. Ditetapkannya Undang-Undang Nomor : 32 Tahun 2002 Tentang Penyiaran dan Peraturan Menteri Komunikasi dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informatika Nomor : 28/P/M.KOMINFO/9/2008 Tanggal 4 September 2008 sebagai payung hukum atas kehadiran televisi berlangganan (TV Kabel), telah memberikan peluang kepada daerah untuk berperan dalam menyampaikan informasi dan hiburan yang peduli pada kepentingan kemajuan daerah. Atas dasar pemikiran tersebut, lahirlah sebuah gagasan untuk mendirikan PT. RIAU RAYA TV sebagai Lembaga Penyiaran Berlangganan, penyelenggara jasa penyiaran TV Kabel dan WIFI di Bangkinang Kampar di kenal dengan nama RIAU RAYA TV.

2.2 Maksud Pendirian

PT. RIAU RAYA TV sebagai stasiun Televisi dan WIFI melalui kabel melayani masyarakat Bangkinang dan sekitarnya sehingga ini menjadi media alternatif untuk mendapatkan pendidikan, informasi dan hiburan yang berwawasan global, sehingga diharapkan siarannya dapat menjangkau seluruh wilayah kota Bangkinang dan sekitarnya.

2.3 Tujuan Pendirian

Kehadiran PT. RIAU RAYA TV bertujuan sbb :

Memberikan informasi dan hiburan yang berkualitas, kreatif, inovatif dan kritis yang mendidik pada masyarakat.

Melestarikan khasanah budaya lokal dan global.

Membantu pemerintah daerah dan pihak pihak terkait dalam menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan.

Membuka peluang kerja dan meningkatkan sumber daya manusia lokal.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Visi dan Misi dan Filosofi PT RIAU RAYA TV

A. Visi dari PT RIAU RAYA TV, yaitu :

Menjadikan PT RIAU RAYA TV sebagai pilihan dan diminati dalam rangka meningkatkan mutu dan taraf masyarakat dibidang informasi, pendidikan dan hiburan.

B. Misi dari PT RIAU RAYA TV, yaitu :

Menyalurkan / mendistribusikan siaran pendidikan, informasi dan hiburan yang positif, kreatif, dan kritis

Mengutamakan siaran-siaran unggulan yang di minati oleh masyarakat tanpa mengabaikan norma-norma yang ada.

3. Bekerjasama dengan lembaga lembaga dakwa untuk disiarkan materi materi dakwa.

4. Memberikan jasa pelayanan televise dan internet berlangganan dengan selalu berusaha memberikan mutu gambar siaran yang layak.

Senantiasa meningkatkan kemampuan SDM karyawan agar kompeten dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Membuka diri untuk perbaikan dan pengembangan baik itu saran maupun kritikan yang sifatnya membangun.

Pembayaran iuran yang terjangkau oleh masyarakat.

C. Untuk mewujudkan Visi dan Misi perusahaan, maka landasan PT RIAU RAYA TV adalah : “Memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan SDM sebagai sumber daya penting bagi perusahaan”.



2.5 Wilayah Layanan Siaran TV Kabel dan WIFI

Daerah yang dapat dilayani dalam jangkauan jaringan kabel dan wifi kami adalah terdiri dari 2 kelurahan dan 2 desa yaitu :

1. Kelurahan Bangkinang
2. Kelurahan Langgini
3. Desa Kumantan
4. Desa Batubelah

2.6 Struktur Organisasi PT RIAU RAYA TV

Struktur organisasi adalah kerangka antar hubungan satuan-satuan organisasi yang didalamnya terdapat pejabat, tugas, serta wewenang yang masing-masing mempunyai peranan tertentu dalam kesatuan yang utuh. Struktur organisasi diperlukan untuk digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan dalam suatu organisasi, sehingga perencanaan dan penyusunan struktur yang baik harus dilakukan perusahaan sesuai dengan bentuk dan keadaannya.

Struktur organisasi ini akan mempertegas dan memperjelas pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Dalam struktur organisasi pada PT RIAU RAYA TV, tugas perencanaan, pengawasan, dan pengomandoan berada pada satu orang yang diberi wewenang langsung dari atasan sehingga bawahan atau karyawan harus bertanggung jawab penuh terhadap penyelesaian tugasnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

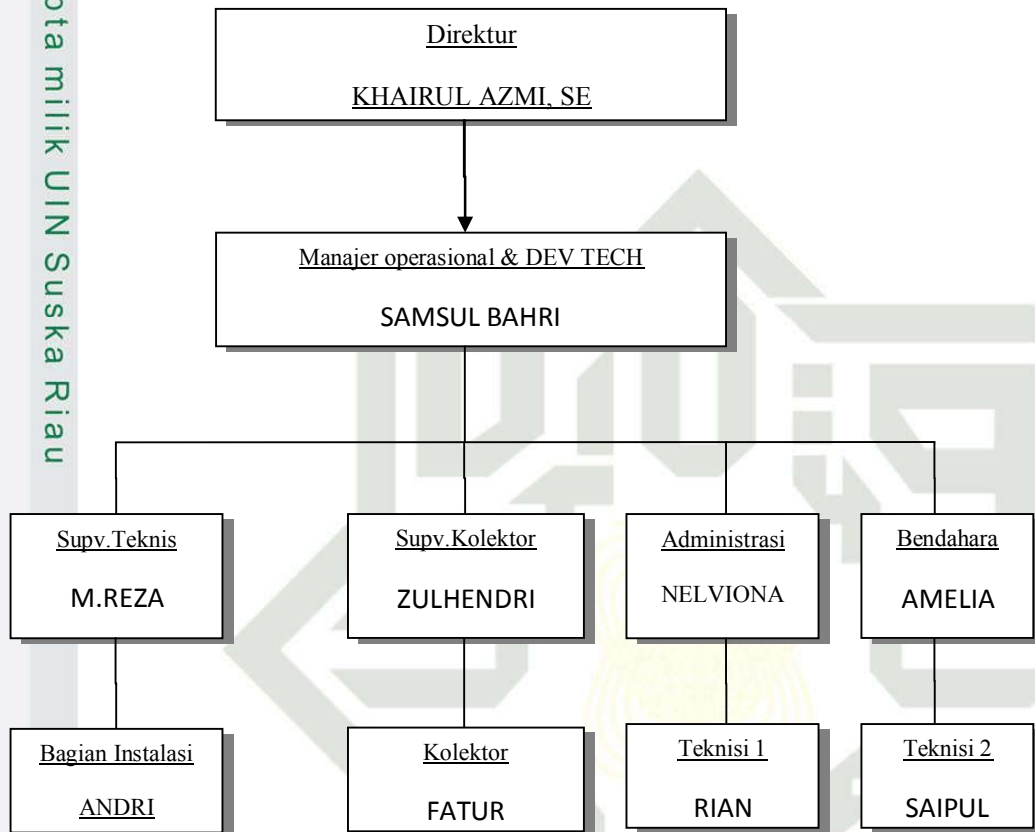
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

STRUKTUR ORGANISASI

PT. RIAU RAYA TV



Setiap fungsi jabatan dalam struktur organisasi memiliki uraian tugas masing masing. Berikut uraian tugas dalam organisasi manajemen PT RIAU RAYA TV.

A. Direktur :

- 1. Pimpinan tertinggi dalam perusahaan.
- 2. Pemegang kendali perusahaan.
- 3. Pengambil keputusan tertinggi.
- 4. Pengambil kebijakan dalam perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Penentu arah tujuan perusahaan.

6. Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap kinerja perusahaan.

B. Manager Operasional

Manager Operasional bertanggung jawab sbb :

Langsung kepada Direktur

Memimpin, mengawasi dan mengembangkan kinerja organisasi agar efektif dan efisien.

Menjalankan keputusan, arahan dan kebijakan perusahaan.

Melakukan koordinasi kepada pihak-pihak terkait demi kelancaran organisasi

5. Memutuskan dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan dalam pengaturan demi tercapainya target-target perusahaan.

6. Membuat perencanaan untuk pengembangan perusahaan.

7. Melakukan evaluasi dan tindak lanjut pencapaian.

C. Tehnologi dan Pengembangan (DEV TECH)

Tehnologis bertanggung jawab sbb :

Bertanggung jawab langsung kepada Direktur

Menyetel siaran dan jaringan internet.

Memutakhirkan data sistem studio dan jaringan.

Pemetaan jaringan dan pelanggan.

Perbaikan instrumentasi studio dan jaringan yang diperlukan.

Mengevaluasi sistem dan membuat laporan perencanaan perbaikan.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau. Stage Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Membuat program-program yang di perlukan untuk kemudahan operasional.

Membuat Standar Operasianl Prosedure (SOP)

Siaran dan fine tuning.

D. Administrasi dan Keuangan

Administrasi dan keuangan bertanggung jawab sbb :

Memutakhirkan data pelanggan.

Membuat lembar tagihan.

3. Menerima tagihan dan hasil tagihan dari kolektor.

4. Membuat laporan keuangan.

5. Membuat dan menyediakan semua form yang di perlukan.

6. . Mengatur dan memelihara dokumen.

7. Kelengkapan ATK.

8. Pelayanan dan informasi.

E. Supervisor Kolektor

Supervisor kolektor bertanggung jawab :

Mengatur system penagihan.

Pemeliharaan kendaraan kolektor.

Membuat laporan hasil tagihan.

Pengembangan system penagihan yang efektif dan efisien.

Pencapaian target pembayaran yuran.

F. Supervisor Teknisi

Supervisor Tehnisi bertanggung jawab sbb :

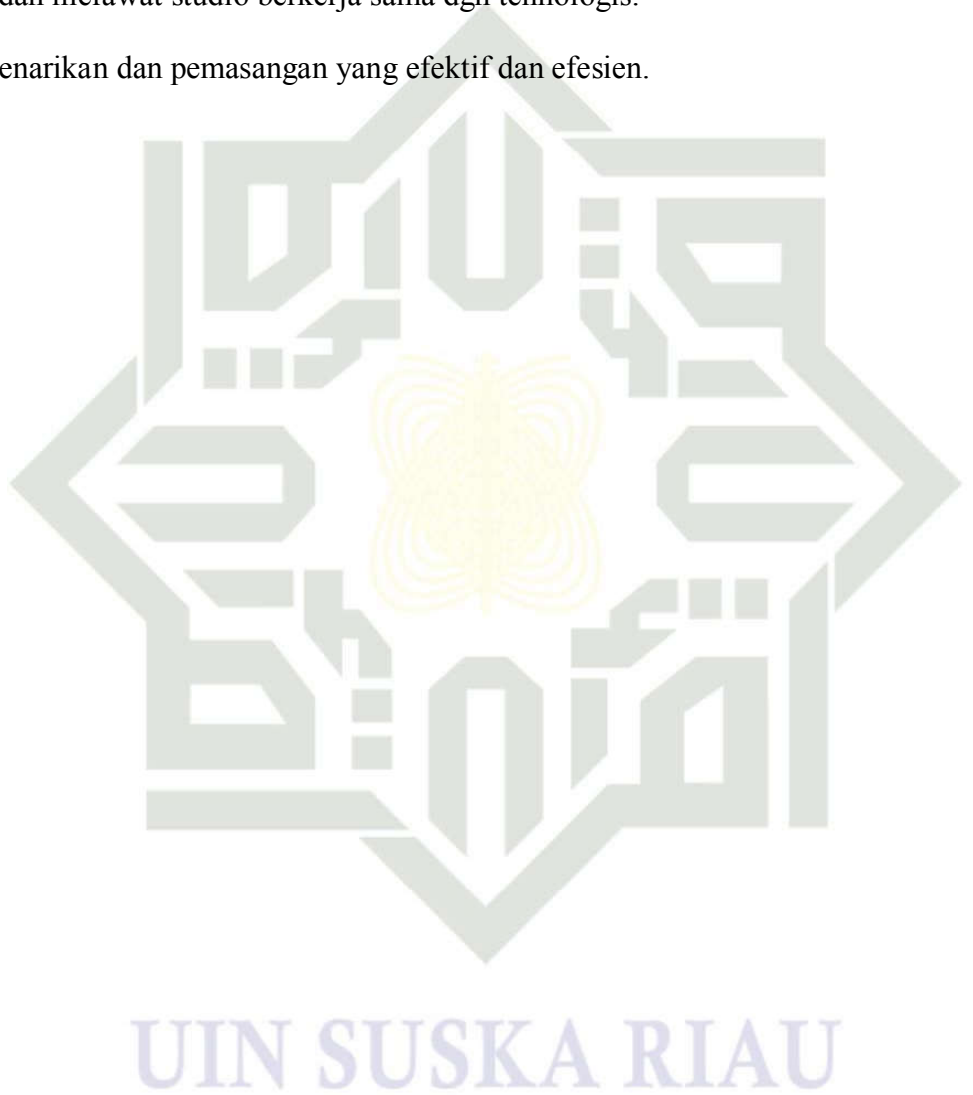
- Penarikan dan pemasangan jaringan.
- Perawatan dan perbaikan jaringan.
- Pemeliharaan kendaraan Tehnisi.
- Stokis peralatan.
- Menjaga dan merawat studio berkerja sama dgn tehnologis.
- Sistem penarikan dan pemasangan yang efektif dan efesien.

©Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan PT RIAU RAYA TV sudah baik dan produk yang ditawarkan cukup terjangkau oleh masyarakat, dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT RIAU RAYA TV adalah dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri atas : Produk-produk Fisik (Tangible) yaitu berupa WIFI dan TV Kabel , Keandalan (Reliability) yaitu memiliki tenaga kerja yang handal, Daya tanggap (Responsiveness) dalam menangani keluhan konsumen, Empati (Empathy) dalam memahami keluhan dan masalah konsumen serta , Jaminan (Assurance) Terhadap kualitas pelayanan PT RIAU RAYA TV.

4.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut yaitu :

1. Sistem jaringan sangat penting untuk membantu masyarakat dalam melakukan efisiensi dan efektifitas kerja yang lebih baik serta memberikan kepuasan pelanggan agar memiliki akses internet yang lebih cepat.
2. Pentingnya jaringan internet terasa dengan semakin maraknya pengguna laptop/gadget yang berbasis android yang mengutamakan portabilitas dalam mengakses internet.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Menambah fitur atau spesifikasi pada produk tersebut bukan hanya internet tetapi ditambah dengan aplikasi yang lebih canggih seperti android sehingga konsumen lebih mendapatkan program-program yang lebih banyak, luas dan hiburan seperti permainan atau game, aplikasi jejaring sosial dan sebagainya.
 4. Perusahaan harus lebih meningkatkan keamanan password wifi dari Indihome, karena ada salah satu pelanggan yang mengeluh mengenai keamanan password. Untuk kedepannya perusahaan harus memberikan tingkat keamanan password yang lebih untuk menjaga loyalitas pelanggan terhadap produk.
 5. Perusahaan harus lebih meningkatkan layanan konsumennya, salah satunya koordinasi antar operator.
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M.Si. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Parasuraman, A. Valerie, (2011). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Daryanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: 10. Penerbit Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Tjiptono, Fandy, Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Ratminto dan Winarsih, Apik Septi. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Samsul Arifin. 2011. *Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan*. Jurnal Dinamika Ekonomi& Bisnis Vol. 8 No. 1.
- Ari Prasetyo. 2012. *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 1, No. 1.
- Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, (Jakarta:GhaliaIndonesia. 2015)
- Sunvoto, Hamingpraja. 2014. *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

Berikut pertanyaan yang penulis ajukan kepada Nelviona selaku staf Administrasi PT RIAU RAYA TV :

1. Apa saja jenis-jenis kualitas pelayanan dari PT RIAU RAYA TV ?
2. Bagaimana prosedur kualitas pelayanan dalam menghadapi keluhan pelanggan pada PT RIAU RAYA TV?
3. Apa saja kendala-kendala yang menghambat kualitas pelayanan dari PT RIAU RAYA TV?
4. Struktur organisasi pada PT RIAU RAYA TV.

Selanjutnya pertanyaan yang penulis ajukan kepada beberapa pelanggan dari PT RIAU RAYA TV :

1. Kendala apa yang pernah anda temukan pada PT RIAU RAYA TV ?
2. Masalah apa yang pernah anda jumpai selama anda menggunakan produk dari PT RIAU RAYA TV ?
3. Kemana anda laporkan jika terjadi masalah ?
4. Menurut anda bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT RIAU RAYA TV ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi Wawancara

Gambar 1



Gaambar 2



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 3



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki
Jenis kelamin : Laki-laki
Tempat tanggal lahir : Batubelah, 1 Agustus 1999
Status : Mahasiswa tingkat akhir universitas sultan syarif kasim riau
Jurusana : D3 Manajemen Perusahaan
Alamat : Desa Batubelah
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Nomor handphone : 082385986328
E-mail : rizkibr86@gmail.com

Menerangkan dengan sebenarnya

PENDIDIKAN

Tamatan SD TI Batubelah (2005-2011)
Tamatan smpn MTS TI Batubelah (2011-2014)
Tamatan SMAN 02 BANGKINANG KOTA (2015-2018)

Demikian daftar hidup saya buat dengan sebenarnya

Selasa 09, agustus 2021

Hormat saya

Rizki

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.