

**ANALISIS KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PASCA BAYAR PRO-XL
(Studi Kasus Pada PT. Exelcomindo di Kota Semarang)**

S K R I P S I

Oleh :
EVI NUR HAPSARI
10803409



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2004**

**ANALISIS KEPUASAN
PELANGGAN KARTU PASCA BAYAR PRO-XL
(Studi Kasus Pada PT. Exelcomindo di Kota Semarang)**

SKRIPSI

Oleh :
EVI NUR HAPSARI
10803409

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Sosial



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2004**

UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

SKRIPSI

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
KARTU PASCABAYAR PRO-XL
(STUDI KASUS PADA PT EXCELCOMINDO
KOTA SEMARANG)

Nama Mahasiswa : Evi Nur Hapsari
NIM : 10803409
Diajukan :

Menyetujui



Prof. Ir. Waego Hadi Nugroho, PhD.
Pembimbing Pertama



Dra. Henny Dewi Koeswanti, MPd.
Pembimbing Kedua

Tanggal Disetujui

Tanggal Disetujui

Telah diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1).

Mengetahui :



Agung Nurmansyah, SE.MM.Akt.
Ketua Program Studi Administrasi Niaga

Tanggal disetujui

PERNYATAAN

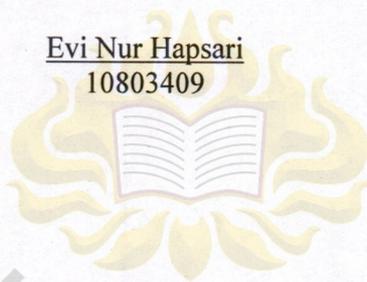
Skripsi ini tidak berisi bahan atau materi yang telah digunakan untuk memperoleh gelar Sarjana sebelumnya Sepanjang keyakinan dan pengetahuan penulis skripsi ini tidak berisi materi atau bahan yang telah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain kecuali yang digunakan sebagai acuan pustaka.

Surakarta, 10 Agustus 2004

Penulis

USAHID

Evi Nur Hapsari
10803409



PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- Bapak Ibu Tercinta
- Saudaraku : Mas Andreyanto Eko Raharjo, Mbak Novianti,
- Keponakanku : Raydiva Al Ichsan Fatahilah
- Sahabat karibku : Ike Puspitasari, Pratiwi Triwulansari, Rima Indriani,
- Tete It, Ibu Candra, Ibu Ruly, Bapak Suraji, Mas Sarjiman, teman-teman ADB seperjuangan angkatan 2003-2004
- Teman suka dan duka: Aak Afan, Mas Dedi & Yudi
- Pembaca yang budiman
- Masa depanku

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, Sholawat dan Salam kami panjatkan kepada Nabi Besar kita Nabi Muhammad SAW, skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Kartu Pasca Bayar Pro – XI (Studi Kasus Pada PT. Excelcomindo Kota Semarang), telah penulis selesaikan dengan segenap upaya.

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai tugas akhir dan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sosial (S1) Program Studi Administrasi Niaga di Universitas Sahid Surakarta.

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak sekali pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tulus, kepada :

1. Prof.Ir.Waego Hadi Nugroho, PhD, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta dan selaku Pembimbing Pertama dalam penulisan skripsi ini. Beliau dengan sabar dan dengan tulus meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Dra. Henny Dewi.Ks., MPd selaku Pembimbing Kedua yang juga telah banyak membantu serta membimbing penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Universitas Sahid Surakarta yang telah berkenan memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan Alih Jenjang program studi Administrasi Bisnis.

4. Ibu, Bapak dan kakak yang selalu mendoakan setiap saat dan memberikan dukungan sepenuhnya kepada penulis untuk segera dapat menyelesaikan Program S1.
5. Bapak Ali Ansari, Ibu Afie Hendri, Ibu Rini, Ibu Citra, Bapak Budi Chandra dan keluarga besar Lor In Solo, yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis dan telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Ervin, Ibu Vony, Bapak Arief, Bapak Dody, Bapak Rudy serta seluruh keluarga Baron Indah.
7. Rekan – rekan wartawan dari seluruh media cetak dan elektronik yang telah banyak memberi dukungan dan doa setiap saat.
8. Teman-teman baikku Program Alih Jenjang angkatan 2004 program studi Administrasi Niaga. Semoga bantuan dan budi baik semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini mendapat balasan dari Allah SWT Amien.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Surakarta, Agustus 2004

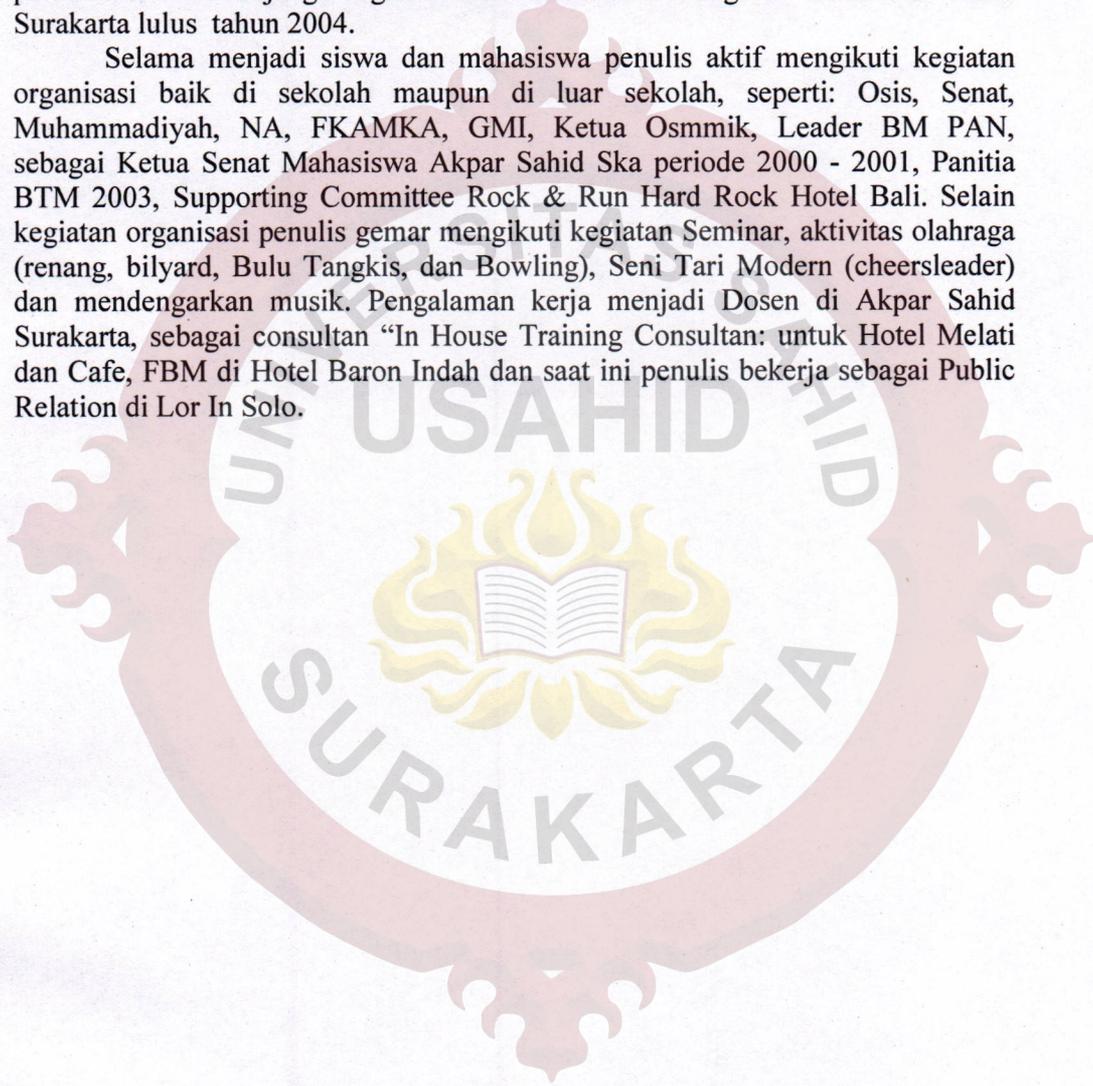
Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Surakarta, Propinsi Jawa Tengah pada tanggal 15 September 1980 putra kedua Bapak Warsito Djati dan Ibu Sri Mulyani.

Penulis mengawali jenjang pendidikan formalnya di Sekolah Dasar Negeri I Kartasura lulus Tahun 1993. Pendidikan Menengah Tingkat Pertama di tempuh di SLTP Negeri 3 Kartasura lulus tahun 1996. Pendidikan di Sekolah Menengah Atas di SMIP Jayawisata lulus tahun 1999. Penulis melanjutkan kuliah di D3 Akademi Pariwisata Sahid Surakarta lulus tahun 2002. Dan terakhir melanjutkan pendidikan Alih Jenjang Program studi Administrasi Niaga di Universitas Sahid Surakarta lulus tahun 2004.

Selama menjadi siswa dan mahasiswa penulis aktif mengikuti kegiatan organisasi baik di sekolah maupun di luar sekolah, seperti: Osis, Senat, Muhammadiyah, NA, FKAMKA, GMI, Ketua Osmmik, Leader BM PAN, sebagai Ketua Senat Mahasiswa Akpar Sahid Ska periode 2000 - 2001, Panitia BTM 2003, Supporting Committee Rock & Run Hard Rock Hotel Bali. Selain kegiatan organisasi penulis gemar mengikuti kegiatan Seminar, aktivitas olahraga (renang, bilyard, Bulu Tangkis, dan Bowling), Seni Tari Modern (cheersleader) dan mendengarkan musik. Pengalaman kerja menjadi Dosen di Akpar Sahid Surakarta, sebagai consultan "In House Training Consultan: untuk Hotel Melati dan Cafe, FBM di Hotel Baron Indah dan saat ini penulis bekerja sebagai Public Relation di Lor In Solo.



ABSTRAKSI

Evi Nur Hapsari. NIM 10803409. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KARTU PASCA BAYAR PRO-XL (Studi Kasus Pada PT. Exelcomindo di Kota Semarang). Dibawah bimbingan Prof. Ir. Waego Hadi Nugroho, PhD dan Dra. Henny Dewi.Ks.,MPd.

Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting bagi perusahaan jasa. Sejalan dengan kemajuan teknologi, konsumen menghadapi lebih banyak alternatif produk, dengan harga dan pemasok yang berbeda, sehingga hal ini menimbulkan pertanyaan bagi perusahaan yaitu bagaimana konsumen menentukan pilihan produk yang akan dibelinya. Pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk atau jasa yang ada. Tiga perusahaan operator telepon seluler yang cukup mendominasi di Indonesia yaitu PT. Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) dengan produknya kartu pascabayar Satelindo GSM, PT. Telekomunikasi Seluler Indonesia (Telkomsel) dengan produknya kartu pascabayar Kartu Halo dan PT. Excelcomindo Pratama (Excelcom) dengan produknya kartu pascabayar Pro-XL. Ditinjau dari jumlah pelanggan di Indonesia Telkomsel mendominasi pasar mencapai 47%, dengan jumlah pelanggan 2.000.000 di susul dengan Satelindo 32.9% dan terakhir Excelcomindo tersebut, paling kecil dibandingkan dengan Telkomsel dan satelindo, namun perkembangan pelanggan yang cukup fantastis, nampaknya perlu dikaji lebih mendalam. Sebagai contoh data pelanggan Exelcomindo di Semarang pada bulan Januari tahun 2000 dari 23.939 pelanggan kemudian naik hampir 2 kali lipat pada bulan Mei 2001 sebesar 44.167 pelanggan. Namun demikian bila dilihat dari kenaikan rata-rata bulanan pelanggan Exelcomindo tersebut, terdapat fluktuasi kenaikan yang cukup besar, dengan kisaran kenaikan 0.4% - 33.3% pelanggan / bulan selama tahun 2000 – 2001. Kenaikan jumlah pelanggan tersebut dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang tergabung dalam kepuasan konsumen. Untuk itu penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui sejauh mana keeratan hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan PT Exelcomindo Kota Semarang dengan kepuasan pelanggan Pro-XL pascabayar.

Penelitian ini dilakukan di PT. Exelcomindo Semarang, mulai bulan Februari – Mei tahun 2004 dilihat dari dimensi kualitas pelayanan (*servqual*), yaitu tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan simpati (*emphaty*), dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan kartu pasca bayar PT. Exelcomindo di Semarang, yang berjumlah 44.167 pelanggan. Teknik penarikan sampel secara random sederhana. Data primer didapat dengan cara memberikan atau mengirmkan data pertanyaan yang telah disusun sebelumnya atau dari wawancara dengan responden. Data

sekunder : dari laporan yang tersedia pada PT. Exelcomindo Semarang. Variabel bebas (X) : tampilan fisik, keindahan, daya tanggap, jaminan dan simpati. Variabel tidak bebas adalah kepuasan pelanggan. (Y). Tehnik pengukuran variabel dengan skala likert. Metode analisis deskriptif dan inferensial dengan pendekatan analisis Regresi Linier berganda.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa hasil uji validitas instrumen 5 variabel mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel pada $\alpha=0.05$ sehingga dikategorikan valid. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian ke I dan II dengan pendekatan peragaan sisaan (e_i) menunjukkan nilai positif dan signifikan ($F_{hit} > F_{tabel}$), sehingga variabel yang digunakan mempunyai tingkat konsistensi tinggi atau reliabel. Hasil penelitian peragaan sisaan dalam plot kenormalan sisaan menunjukkan garis lurus, sehingga asumsi normalitas dari sisaan model yang digunakan dapat dipenuhi. Pemeriksaan homogenitas dan kebebasan sisaan, digunakan cara dengan melihat, pola sisaan (e_i) yang dihubungkan dengan nilai pengamatan (Y_i), bahwa (e_i) mengikuti pola sebaran random dan sisaan dari model adalah bebas sesamanya, rata-rata nol dan homogen. Hasil analisis regresi linier berganda bahwa 5 variabel (X1, X2, X3, X4 dan X5), secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan. Masing-masing variabel bebas menunjukkan tanda positif sehingga menunjukkan makin membaiknya kualitas (X1, X2, X3, X4 dan X5) dan akan meningkatkan kepuasan pelanggan (Y_i). Dengan melihat koefisien regresi standar variabel bebas yang dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas jaminan produk (X4).

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
PPERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran	4
2.2. Konsep Kepuasan	5
2.3. Pemasaran Jasa	9
2.4. Karakteristik Jasa	11
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian	15
3.2. Populasi & Teknis Penarikan Sampel	15
3.3. Sumber Data	16

3.4. Operasional Variabel	16
3.5. Teknik Pengukuran Variabel	17
3.6. Metode Analisis	18

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	20
4.1.1. Sejarah Perusahaan	20
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan	21
4.1.3. Produk PT. Excelcomindo Pratama	23
4.2. Gambaran Umum Responden	24
4.3. Identitas Responden	25
4.4. Tanggapan Responden	27
4.4.1. Tanggapan Responden Terhadap Tampilan Fisik (<i>Tangibles</i>).....	27
4.4.2. Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>)	29
4.4.3. Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	31
4.4.4. Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>).....	33
4.4.5. Tanggapan Responden Terhadap Simpati (<i>Emphaty</i>)	34
4.4.6. Tanggapan Kepuasan Responden	36
4.4.7. Pengaruh variabel variabel Tampilan Fisik (X1), Keandalan (X2), DayaTanggap (X3),Jaminan (X4) dan Simpati (X5), terhadap kepuasan pelanggan (Y).....	37
4.7.1. Pengujian Validitas, realibilitas instrumen dan asumsi model	37
4.7.2. Temuan Penelitian dan Analisis	41

DAFTAR TABEL

No	Teks	Hal
1	Alternatif dan Nilai Tanggapan	18
2	Analisis Ragam Regresi Untuk Menguji Pengaruh Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Simpati Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
3	Jenis Pekerjaan Responden	25
4	Penghasilan Responden	26
5	Tanggapan Responden Terhadap Kemegahan Gedung PT. Excelcomindo Kota Semarang	27
6	Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Sarana Parkir PT. Excelcomindo Kota Semarang	28
7	Tanggapan Responden Terhadap Ketersediaan Pendingin Ruangan (AC) PT. Excelcomindo Kota Semarang	28
8	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu (Janji) yang Diberikan Karyawan PT. Excelcomindo Kota Semarang	29
9	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Tulus Karyawan PT. Excelcomindo Kota Semarang	30
10	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan yang Diberikan PT. Excelcomindo Kota Semarang	30
11	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Menanggapi Pelanggan PT. Excelcomindo Kota Semarang	31
12	Tanggapan Responden Terhadap Kesigapan Karyawan PT. Excelcomindo Kota Semarang	32
13	Tanggapan Responden Terhadap Kesediaan Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan PT. Excelcomindo Kota Semarang ..	32
14	Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Karyawan PT. Excelcomindo Kota Semarang	33
15	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan PT. Excelcomindo Kota Semarang	33

16	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan dan Pengetahuan Karyawan akan Produk PT. Excelcomindo Kota Semarang	34
17	Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Yang Diberikan PT. Excelcomindo Kota Semarang	35
18	Tanggapan Responden Terhadap Perhatian Secara Personal Yang Diberikan PT. Excelcomindo Kota Semarang	35
19	Tanggapan Responden Terhadap Upaya Pemahaman Karyawan PT. Excelcomindo Kota Semarang Akan Kebutuhan Pelanggan	36
20	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan (Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Simpati) PT. Excelcomindo Kota Semarang	36
21	Pengujian Validitas Instrument	37
21	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Pengamatan I Dan II	39
22	Analisis Ragam Regresi Untuk Menguji Pengaruh Kualitas Tampilan Fisik, Kualitas Andalan, Kualitas Daya Tanggap, Kualitas Jaminan Dan Kualitas Simpati Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
23	Nilai Koefisien Regresi Dan Standar Deviasi Koefisien Regresi Masing-Masing Variabel Bebas	43
24	Nilai Koefisien Regresi Standar, Variabel Tampilan Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Dan Simpati (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	43

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Hal
1	Konsep Kepuasan Pelanggan	6
2	Plot Kenormalan Sisaan Pengaruh Variabel Tampilan Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) Dan Simpati (X5), Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	39
3	Diagram Hubungan Sisaan Dengan Pengaruh Variabel Tampilan Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Simpati (X5), Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	40
4	Plot Kenormalan Sisaan Diagram Hubungan Sisaan Dengan Nilai Pengamatan, Pengaruh Variabel Tampilan Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Simpati (X5), Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	41

