



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU PERDANA
INDOSAT. (STUDY KASUS PADA MAHASISWA DAN
ALUMNI UNIVERSITAS DARMA CENDIKA SURABAYA)**

SKRIPSI



Oleh :

ELIA FRANSISKA TRUSULO

0421017

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2008**



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

ALUMNI UNIVERSITAS DARMA CENDIKA SURABAYA
THOOSAT. (STUDY KASUS PADA MAHASISWA TAN
KENDASAN KONSUMEN PENGUNA KARTU PERTAMA
PENGAKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

SKRIPSI



ELIA KRANSISKA TRUSUDO
0121017

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN

2018



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU PERDANA
INDOSAT. (STUDY KASUS PADA MAHASISWA DAN
ALUMNI UNIVERSITAS DARMA CENDIKA SURABAYA)**

SKRIPSI

**INI DIAJUKAN KEPADA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

Oleh:

Elia Fransiska Trusulo

NPM: 0421017

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2008

ii



REKAM KUALITAS BELAJAR MURAHAN
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH

REKAM

KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH

REKAM

KEMAH KEMAH KEMAH

KEMAH KEMAH KEMAH

KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH
KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH KEMAH

KEMAH

KEMAH



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA KARTU PERDANA INDOSAT. (STUDY
KASUS PADA MAHASISWA DAN ALUMNI UNIVERSITAS DARMA
CENDIKA SURABAYA)**

OLEH :

ELIA FRANSISKA TRUSULO

0421017

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM

PENGUJI :

DOSEN PEMBIMBING

Ign. Heri S. W., MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Elia Fransiska Trusulo

NRP : 0421017

Telah diuji pada tanggal : 30 juni 2008

dan dinyatakan LULUS oleh:

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Jeanne A. Walowangi, AK. Msi



Ketua Jurusan

Drs Ec. Bruno Hami, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU PERDANA INDOSAT. (STUDY KASUS PADA MAHASISWA DAN ALUMNI UNIVERSITAS DARMA CENDIKA SURABAYA)

Telah diuji dan dipertahankan dengan baik

Pada hari Senin, tanggal 30 Juni 2008

Disusun oleh :

Nama	: Elia Fransiska Trusulo
NPM	: 0421017
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Perguruan Tinggi	: Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan tim penguji :

1. Drs. Ign Heri Satrya W., M.M.

Penguji I

2. Drs. Ec. Bruno Hami

Penguji II

3. Vincentia Ratna Inggawati, SE., M.M.

Penguji III





KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih, karunia, dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Perdana Indosat. (Study Kasus Pada Mahasiswa dan Alumni Universitas Darma Cendika Surabaya). Disusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan meraih gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penulisan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. M. Yovita R Pandin, MM. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
2. Ibu Dra. Jeanne A. Walowangi, Msi. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Bapak Drs Ec. Bruno Hami, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.





4. Bapak Drs. Ign. Heri Satrya W., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Demitrius Kristiono yang telah memberikan waktu, dukungan dan saran yang berguna untuk penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengajaran selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Orang tua yang tercinta, adik, dan keluarga yang selalu mendoakan, mendukung dan membantu penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
8. Buat Iwan Budi Prasetya dan Yudi yang memijamkan program SPSS, membantu memperbaiki computer, memberikan saran, dukungan, waktu dan banyak hal hingga skripsi ini dapat selesai.
9. Buat Leng Fei Yung, Lusiana C. D, Junaidi, Ruth Febriani, Herliana S. F, Soewignyo Basuki, Maria Bernadet, Paramitha Sari, Yohanes Sebastian, Junita Sugianto, Hokriawan T dan teman-teman seperjuangan yang membantu memberi semangat, dukungan dan doa.
10. Imelda Sunaryo, Theo, Even dan semua teman-teaman GPDI Rungkut Mapan terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.



11. Ivana Lavenia, Iviet, Cicil M dan teman-temanku alumni Santa Maria Surabaya yang memberikan semangat, doa dan ide-idenya.

12. Mas Dodik yang telah meminjamkan monitornya dan COVA computer yang sudah membantu.

Penulis telah berusaha dalam penyusunan skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman, maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juni 2008



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SRIKPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Skripsi.....	7
BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	9



2.2.2. Pengertian Jasa	10
2.2.3. Karakteristik Jasa.....	11
2.2.4. Pemasaran Jasa.....	11
2.2.5. Kepuasan pelanggan.....	13
2.2.6. Jenis-jenis Pelanggan.....	15
2.2.7. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.8. Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.9. Harapan Konsumen.....	19
2.2.10. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan.....	21
2.2.11. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek.....	23
2.3. Hipotesis Penelitian.....	24
2.4. Kerangka Berdikir.....	25
BAB 3 : METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel.....	26
3.3. Identifikasi Variabel Dan Definisi Operasional.....	27
3.3.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
3.3.1.1. Variabel Bebas (X).....	27
3.3.1.2. Variabel Terikat (Y).....	27



3.3. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4. Jenis dan Sumber Data	30
3.4.1. Jenis Data	30
3.4.2. Sumber Data	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Pengolahan Data	31
3.7. Penyusunan Kuisisioner.....	31
3.8. Teknik Analisis	33
1. Analisis Linier Berganda.....	33
2. Analisis Koefisien Determinasi.....	34
3. Analisis Uji Asumsi Klasik.....	34
4. Uji Hipotesis.....	37

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	40
4.2. Karakteristik Responden	44
4.2.1. Jenis Kelamin	44
4.2.2. Lama Menggunakan Produk.....	45
4.2.3. Produk Yang Digunakan.....	45
4.2.4. Alasan Menggunakan Produk.....	46
4.3. Analisis Data	46
4.3.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	46



4.3.1.1. Uji Validitas.....	46
4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.4. Regresi Linier Berganda	49
4.5. Koefisien Determinasi.....	52
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Multikolinearitas.....	53
b. Uji Heteroskedastisitas.....	54
c. Uji Autokorelasi.....	58
d. Uji Normalitas.....	59
4.7. Pengujian Secara Simultan.....	61
4.8. Pengujian Secara Parsial.....	62
4.9. Pembahasan.....	63
BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR KEPUSTAKAAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1. Konsep-konsep Inti Pemasaran.....	10
2.4. Kerangka Konseptual.....	25
3.1. Distribusi Penerimaan atau Penolakkan Hipotesis.....	37
3.2. Kurva Uji t.....	39
4.1. Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.4. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.5. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.6. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.7. Uji Normalitas.....	60
4.8. Uji Normalitas.....	60





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Tarif sms seluler.....	2
Tabel 1.2. Tarif Percakapan prabayar Seluler.....	3
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	
Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan	
lama menggunakan produk.....	45
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Produk yang digunakan.....	45
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Alasan Menggunakan Produk.....	46
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas.....	47
Tabel 4.6. Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.8. Analisis Koefien Determinasi.....	52
Tabel 4.9. Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.10. Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 4.11. Uji F.....	61
Tabel 4.12. Uji t.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuisioner.....
2. Data Tabulasi Responden.....
3. Data Identitas Responden.....
4. Print out SPSS 10.00.....
5. Tabel r.....
6. Tabel t.....
7. Tabel F.....



ABSTRAK

Kondisi persaingan diantara operator seluler yang sedemikian ketat telah mendorong Indosat untuk memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen. Oleh karena itu kepuasan konsumen merupakan salah satu factor utama dalam menentukan daya saing bagi setiap operator seluler.

Berdasarkan alasan tersebut diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan mengukur serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa Dimensi *Tangible* (X_1), Dimensi *Reliability* (X_2), Dimensi *Responsiveness* (X_3), Dimensi *Assurance* (X_4), dan Dimensi *Empathy* (X_5) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Indosat.

Pada jenis penelitian ini dengan membuat kuisioner, sampel yang digunakan sebanyak 120 responden, jenis data ordinal, teknik pengumpulan data dengan observasi, dokumentasi, kuisioner. Pengolahan data dengan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, analisis uji asumsi klasik, pengujian hipotesis dengan uji F dan t, dan menganalisis mana variabel yang paling dominan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik pengolahan data statistic yaitu analisis dengan program SPSS 10.00

Secara parsial variabel bebas (X) yang paling dominan terhadap dimensi kepuasan (Y) adalah variabel X_2 yaitu dimensi *Reliability* dengan t_{hitung} (3.966) > t_{tabel} (1.9818). dianggap berpengaruh secara parsial karena $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Secara simultan variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $17.863 > 2.2939$.

Diharapkan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan dan dapat diandalkan.

