

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN KARTU TELEPON SELULAR MENTARI DI
WILAYAH KELURAHAN JATINEGARA JAKARTA TIMUR**

(STUDI KASUS RW 010)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik Dan
Melengkapi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada

Oleh :

RIYATNO

NIM : 01410035

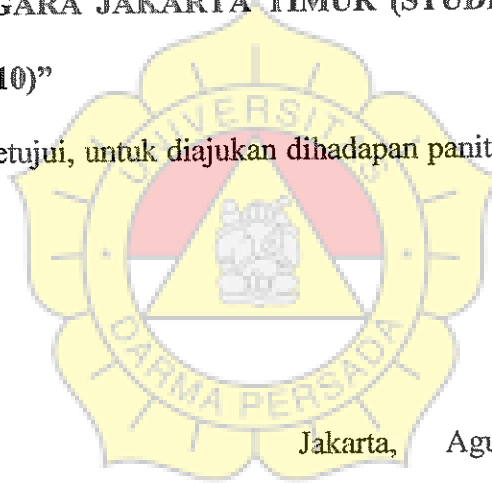


**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Riyatno
Nim : 01410035
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PENGGUNAAN KARTU TELEPON
SELULAR MENTARI DI WILAYAH KELURAHAN
JATINEGARA JAKARTA TIMUR (STUDI KASUS
DI RW 010)”**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi.



Jakarta, Agustus 2006

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

(Firsan Nova SE, MM)

Menyetujui

1) Pembimbing Materi

(Drs. Fauzi Baisyir, MM)

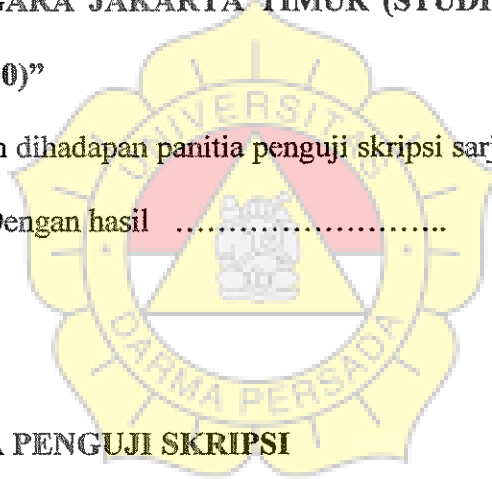
2) Pembimbing Teknis

(Hanzy Nurlatifah, SPi, MM)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Riyatno
Nim : 01410035
Jurusan : Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PENGGUNAAN KARTU TELEPON
SELULAR MENTARI DI WILAYAH KELURAHAN
JATINEGARA JAKARTA TIMUR (STUDI KASUS
DI RW 010)”**

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana pada
tanggal Dengan hasil



PANITIA PENGUJI SKRIPSI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1) Drs. ISMAIL RAZAK, MSi	Ketua	()
2) Drs. FAUZI BAISYIR, MM	Anggota	(<i>[Signature]</i>)
3) SUKARDI, SE, MM	Anggota	(<i>[Signature]</i>)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riyatno
NIM : 01410035
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Kartu Telepon Selular Mentari Di Wilayah Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (Studi Kasus Di RW 010)**” dibawah bimbingan Drs. Fauzi Baisyir, MM adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan maupun mengcopy sebagian karya orang lain. Apabila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia mempertanggungjawabkan

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yang menyatakan,

(Riyatno)

ABSTRAK

(A) Riyatno (01410035)

(B) Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan kartu selular mentari di wilayah kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (studi kasus RW 010)

(C) 67 sheet, 19 table, 3 picture. 2006

(D) Key Date : Satisfied Consumer

(E) **Research Objective** : To know factor's influencing consumer satisfaction storey; level to card use Mentari phone cellular

Research Method : inside gatherer data, winter use method research technique convenience sampling, method descriptif, scala likert, and cartesius.

Research Yield : from result of research through inferential kuesioner that factors influencing satisfaction of consumer in using product of Mentari card phone cellular, is storey; level of according to between perception with storey; level of importance to price of voucher of card refill equal to 91,42%, tariff speak card phone cellular of equal to 99,29%, sinyal of card phone cellular of equal to 107,13%, location obtainget voucher of cellular of equal to 117,05%, advertisement/promotion of card phone cellular of equal to 154,27%, and the logo/appearance of Mentari card phone cellular equal tu 166,97%.

Conclusion and Suggestion : Company have to improve product to cutomerin order to the cutomerfeel more satisfied with product which on the marker and after seeling result of research better, PT. Indosat, specially the Mentari card phone cellular, so that improve performance more maximal in order to always ready to in competing and always maintain product which have implementation.

(F) **Reference list** : 14 title (1984-2004)



(Drs Fauzi Baisyir, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, serta atas rahmat dan hidayahnya akhirnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : **“Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Kartu Telepon Selular Mentari Di Wilayah Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur (Studi Kasus Di RW 010)”**

Skripsi ini ditulis guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta. Dari awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini telah banyak mendapatkan bimbingan, nasehat, petunjuk dan bantuan moril serta materil dari berbagai pihak.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis terutama:

1. Bapak Firsan Nova SE, MM selaku ketua Jurusan, fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta yang telah mendidik dan membantu skripsi si Penulis.
2. Mba Dini Rahayu, SE selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.
3. Bapak Drs. Fauzi Baisyir, MM selaku pembimbing materi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan materi dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Hanny Nurlatifah, SPi, MM selaku pembimbing teknis yang telah banyak membantu dan memberikan informasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini juga atas kesabarannya selama ini.

5. Para Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah turut membantu kelancaran kuliah.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu tercinta atas nasehat dan doa restunya, serta Kakak-kakak yang telah memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini
7. Terima kasih buat sahabat-sahabatku seperjuangan angk' 01' : totok, sofwan, wilman, dede, anti, yana, kiki, arif, arfi, yessi, fian DLL atas persahabatanya selama ini.
8. Dan terima kasih buat mas Farid, mba Eka, mas Nur atas informasi dan bantuannya dalam perkuliahan

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengalaman penulis, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Namun penulis tetap berharap semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2006

(Penulis)

DAFTAR ISI

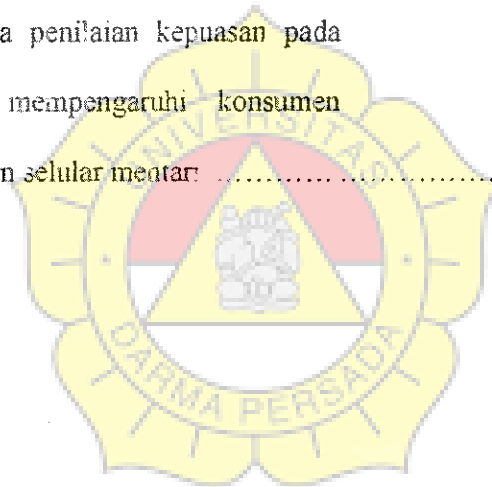
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	3
C. Perumusan Masalah	4
D. Pembatasan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian	4
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	6
B. Konsep Pemasaran dan Orientasi pada Konsumen	9
C. Definisi Jasa	12
D. Karakteristik Jasa	13

E. Pengertian Kepuasan	15
F. Mempertahankan Pelanggan	19
G. Kerangka Pikir Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data	26
C. Populasi dan Sampel	27
D. Tehnik Pengumpulan dan Pengolahan Data	28
E. Metode Pengolahan dan Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan dan Pengolahan Data	33
B. Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
IV. 1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	34
IV. 2	Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan	35
IV. 3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	36
IV. 4	Karakteristik responden berdasarkan usia	37
IV. 5	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	38
IV. 6a	Karakteristik responden berdasarkan intensitas pengguna Hand Phone (sudah berapa lama)	39
IV. 6b	Karakteristik responden berdasarkan merek	40
IV. 7a	Karakteristik responden berdasarkan penggunaan kartu Mentari (sudah berapa lama)	41
IV. 7b	Karakteristik responden berdasarkan penggunaan kartu Mentari (merek kartu selular sebelumnya)	42
IV. 7c	Karakteristik responden berdasarkan penggunaan kartu Mentari (biaya pulsa perbulan)	43
IV. 7d	Karakteristik responden berdasarkan penggunaan kartu Mentari (tempat pembelian)	44
IV. 8	Berdasarkan harga voucher isi ulang Mentari	45

IV. 9	Berdasarkan tarif bicara kartu telepon selular mentari	46
IV. 10	Berdasarkan sinyal kartu telepon selular mentari	47
IV. 11	Berdasarkan lokasi memperoleh voucher isi ulang	48
IV. 12	Berdasarkan iklan/promosi kartu telepon selular mentari	49
IV. 13	Berdasarkan logo/tampilan kartu telepon selular mentari	50
IV. 14	Tingkat kesesuaian	51
IV. 15	perhitungan rata-rata penilaian kepuasan pada faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen pengguna kartu telepon selular mentari	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II - 1	Konsep pemasaran	10
II - 2	Kerangka pikir penelitian	25
III - 1	Diagram kartesius	31



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih dan semakin cepat dari tahun ke tahun menyebabkan perluasan pasar dan persaingan yang semakin ketat di industri telekomunikasi. Semakin terjangkaunya harga telepon selular atau *Handphone* oleh masyarakat otomatis kebutuhan akan kartu selular (*Sin Card*) juga meningkat.

Saat ini tercatat ada delapan perusahaan yang bergerak di bisnis operator selular di Indonesia dengan berbagai produk kartu selularnya antara lain PT Telkomsel, PT Indosat, PT. Excelcomindo, PT Mobile 8, PT. Telkom, PT. Bakrie Telecom, PT Sampoerna, dan PT Natrindo. berdasarkan sumber yang diperoleh dari majalah Pulsa edisi April, PT. Telkomsel masih memimpin pasar bisnis operator selular di Indonesia dengan jumlah pelanggan sekitar 25 juta. Perusahaan ini sejak dulu memang berkomitmen untuk selalu memberikan kepuasan kepada konsumennya yang didukung dengan luasnya jaringan di seluruh nusantara. Namun semakin meningkatnya permintaan konsumen akan kartu selular otomatis penawaran juga meningkat. Salah satu perusahaan yang sangat berkembang di bisnis ini sekaligus menjadi pesaing terdekat PT. Telkomsel adalah PT Indosat. Perusahaan ini mempunyai tiga produk operator selularnya yaitu Mentari, IM3, dan Matrik. Saat ini PT Indosat mempunyai 12 juta pelanggan di Indonesia.

PT. Indosat yang saat ini sahamnya di pegang Moody's Investor service menaikkan peringkat PT Indonesia Satelite Corporation Tbk (Indosat) menjadi Ba2 dan Indosat Finance Co. B.V. menjadi B2 dari B1, akhir pecan lalu. Peringkat Indosat menjadi Ba2 ini memperkuat profil keuangan dan operasional Indosat, sekaligus posisi pasar sebagai operator selular kedua terbesar di Indonesia dengan pangsa sekitar 32,7 persen dengan produk unggulannya berupa kartu GSM dengan merek Mentari. Saat ini produk Mentari mencoba memberikan kepuasan kepada konsumen dengan program-program yang mereka miliki dengan empat simbol yaitu simbol kelelawar dengan fasilitas gratis menelepon lima jam, simbol telur yang menggambarkan luasnya jaringan, simbol nada sambung pribadi dengan gambar not balok, dan simbol bibir untuk mengirim pesan suara.

Dalam memakai produk kartu selular, setiap konsumen pasti mempunyai persepsi dan ukuran kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan bisa berarti kesetiaan konsumen untuk tetap memakai kartu selular tersebut, dan ketidakpuasan bisa berarti beralihnya konsumen ke produk lain. Dalam memakai kartu selular, sebagian besar konsumen setia terhadap kartunya dengan alasan nomor tersebut sudah dipublikasikan kebanyakan orang, namun kini konsumen yang memakai lebih dari satu kartu selular pun cukup banyak. Hal ini disebabkan karena konsumen memakai lebih dari satu telepon genggam dan murahnya harga yang ditawarkan operator lain, atau bahkan benar-benar beralih ke operator selular lain. Beralihnya konsumen ke nomor kartu selular pun sangat mungkin terjadi, sehingga keputusan konsumen untuk

memilih dan memakai kartu selular sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan mereka.

Berbedanya tingkat kepuasan konsumen akan kartu selular terutama terhadap produk yang ditawarkan oleh PT. Indosat berupa kartu GSM merek Mentari melatarbelakangi penelitian ini. PT. Indosat perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dan sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap pemakaian operator merek Mentari.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mencoba mengidentifikasi masalah sebagai berikut.

1. Posisi PT. Indosat sebagai pemimpin kedua besnis operator selular.
2. Keputusan memilih dan memakai kartu selular yang dipengaruhi oleh ingkat kepuasan konsumen.
3. Dengan banyaknya layanan yang ditawarkan oleh operator lain membuat konsumen beralih ke merek lain.
4. Konsumen memiliki penilaian yang lain terhadap tingkat kepuasan produk.
5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pemakaian kartu selular merek Mentari.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang teridentifikasi diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut.

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen tersebut?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kartu telepon seluler merek mentari?

D. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini penulis hanya meneliti tingkat kepuasan konsumen terhadap kartu selular merek Mentari yang berada di daerah RW 010 Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur.

E. Tujuan Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mempunyai tujuan untuk:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan kartu selular merek Mentari.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan kartu selular merek Mentari

F. Manfaat Penelitian

Sedangkan penelitian ini mempunyai manfaat antara lain:

1. Dengan diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan kartu selular merek Mentari maka, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.
2. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan konsumen terhadap kartu selular merek Mentari maka, bagi perusahaan khususnya memperoleh informasi atau masukan dalam mengadakan inovasi baik manajemen maupun strategi pemasaran sesuai dengan sasaran perusahaan.

