

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : JEFFRY ADE SANJAYA  
NIM : 98.30.3651  
FAKULTAS : EKONOMI  
JURUSAN : MANAJEMEN  
JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN  
DALAM MENGGUNAKAN KARTU PRABAYAR SIMPATI

Disetujui di Semarang, November 2004

Pembimbing,



( Drs. Y. Sugiharto )

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KARTU PRABAYAR SIMPATI

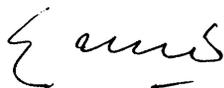
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Jeffry Ade Sanjaya

NIM : 98.30.3651

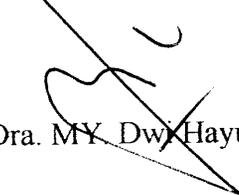
Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 1 Februari 2005  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Pembimbing,



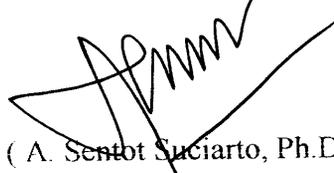
( Drs. Y. Sugiharto )

Koordinator Penguji,



( Dra. MY. Dw. Hayu A., MBA. )

Dekan Fakultas Ekonomi,



( A. Sentot Suciarto, Ph.D. )

## ABSTRAK

Pada era globalisasi dan modern informasi menjadi kebutuhan vital, oleh karena itu ketersediaan teknologi untuk melakukan komunikasi tidak terhalang oleh jarak dan waktu sangat dibutuhkan. Telepon selular atau *handphone*, menjadi alat komunikasi yang sangat praktis bagi masyarakat karena keberadaannya tidak tergantung pada tempat dan waktu serta dapat digunakan kapan juga.

Peluang bisnis kartu telepon selular yang masih cerah menjadikan persaingan antar operator dari kartu telepon selular semakin ketat. Pihak Telkomsel selaku operator dari kartu Prabayar Simpati terus melakukan inovasi terhadap atas SIM Card prabayar tersebut dengan cara menambahkan beberapa fasilitas baru seperti MMS, *call waiting*, *voice mail*, *internasional roaming*, *multi party calling*, GPRS, *simpati zone* dan juga menambahkan beberapa fasilitas baru lainnya yaitu mengeluarkan paket perdana dengan harga yang cukup murah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : "*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Menggunakan Kartu Prabayar Simpati*".

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : "Bagaimana pengelompokkan faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan Kartu Prabayar Simpati?".

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu prabayar Simpati dari operator Telkomsel. Mengingat jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik *quota sampling*, yaitu sampel ditetapkan sebesar 50 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu para pelanggan yang ditemui secara sembarang pada saat penelitian. Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Analisis Faktor* yang bertujuan untuk menyederhanakan variabel.

Hasil penelitian diperoleh sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan rotasi faktor varimax, dari 13 variabel yang diteliti diperoleh hasil 12 variabel yang tergabung dalam 4 faktor dengan faktor *loading* minimum 0,55. Sisanya sebanyak 1 variabel dikeluarkan dari model.
2. Empat faktor bersama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam menggunakan kartu prabayar Simpati terdiri dari :
  - a. Faktor Fasilitas dan Promosi Kartu Prabayar Simpati yang terdiri dari variabel memiliki kemampuan menangkap signal dengan kuat, didukung oleh jaringan yang tersebar di beberapa tempat sehingga daerah operasi luas, menghasilkan suara yang jernih dan jelas saat digunakan untuk percakapan, tidak pernah mengalami *blank* / terputus didaerah operasi saat digunakan dalam percakapan, memiliki fasilitas *feature* yang lengkap dan tertarik dengan promosi.
  - b. Faktor faktor Tarif / Biaya Percakapan dan Bebas Roaming yang terdiri dari variabel bebas biaya roaming dan biaya percakapan kartu prabayar Simpati murah.

- c. Faktor Harga Kartu Perdana dan Isi Ulang Kartu Prabayar Simpati yang terdiri dari variabel kartu perdana harganya terjangkau konsumen dan pulsa isi ulang harganya terjangkau.
- d. Faktor Kemudahan dalam Mendapatkan Kartu Prabayar yang terdiri dari variabel tersedia banyak *counter* / toko resmi yang menjual kartu prabayar perdana / voucher isi ulang Simpati dan voucher isi ulang mudah didapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Pihak Telkomsel meningkatkan fasilitas-fasilitas yang dapat diakses oleh pemakai kartu prabayar sejalan dengan semakin meningkatnya teknologi yang dipakai oleh para produsen telepon selular.
2. Pihak Telkomsel meningkatkan sarana dan prasarana khususnya stasiun pemancar gelombang ( *Base Transceiver Station / BTS* ) diseluruh wilayah Indonesia, sehingga kartu prabayar Simpati digunakan mampu menangkap sinyal ketika akan digunakan untuk berkomunikasi di daerah manapun kita berada.
3. Pihak Telkomsel meningkatkan jalinan hubungan yang lebih baik dengan konsumen, misalnya dengan memberikan ucapan-ucapan khusus pada hari-hari tertentu, misalnya Hari Raya, Tahun baru dan sebagainya. Sehingga dengan adanya jalinan hubungan tersebut konsumen kartu prabayar merasa mendapatkan perhatian dari pihak operator.
4. Menciptakan materi promosi dibuat semenarik mungkin sehingga materi promosi tersebut dapat merangsang pelanggan untuk selalu melihatnya kembali. Dengan adanya minat pelanggan untuk selalu melihat promosi Kartu Prabayar Simpati maka pelanggan apabila ingin membeli kartu prabayar dapat teringat pada Kartu Prabayar Simpati.

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul "**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Menggunakan Kartu Prabayar Simpati**" ini, berhasil disusun sebagai kewajiban penulis dalam rangka menyelesaikan program Sarjana (S1), pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis sangat menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga memerlukan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak A. Sentot Suciarto, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah memberikan ijin riset untuk menyusun skripsi.
2. Drs. Y. Sugiharto selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada kami.
4. Rekan-rekan kuliah yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.
5. Semua pihak yang membantu kelancaran dalam penyusunan usulan penelitian yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan untuk itu kritik dan saran dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata semoga usulan penelitian dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca.

Semarang, November 2004

Penulis

( Jefry Ade Sanjaya )

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	8

	2.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	8
	2.1.3. Pengertian Pembelian .....	14
	2.1.4. Tipe-tipe Perilaku Pembelian .....	14
	2.1.5. Motivasi dalam Pembelian .....	15
	2.1.6. Motif dalam Pembelian.....	16
	2.1.7 Peran dalam Pembelian .....	17
	2.1.8. Tahap-tahap dalam Proses Pengambilan Keputusan .....	18
	2.2. Kerangka Pikir .....	21
	2.3. Definisi Operasional .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
	3.1. Lokasi Penelitian .....	24
	3.2. Populasi dan Sample .....	24
	3.3. Jenis Data .....	25
	3.4. Teknik pengumpulan Data .....	25
	3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
	3.6. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	27
	3.7. Alat Analisis Data .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
	4.1. Gambaran Umum Kartu Prabayar Simpati .....	32
	4.2. Identitas Responden .....	36

4.2.1. Umur Responden.....	36
4.2.2. Jenis Kelamin Responden.....	36
4.2.3. Pekerjaan Responden.....	38
4.2.4. Pendidikan Responden.....	39
4.3. Deskripsi Data.....	40
4.4. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Menggunakan Kartu Prabayar Simpati.....	47
4.4.1. Memilih variabel yang dapat Dianalisis.....	48
4.4.2. Menentukan Jumlah Faktor.....	49
4.4.3. Rotasi Faktor.....	50
4.4.4. Interpretasi Common Faktor.....	53
 BAB V PENUTUP.....	 57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran - saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah Konsumen Kartu Prabayar Simpati dari Operator Telkomsel.....	2
Tabel 1.2	: Alasan-alasan Konsumen dalam Menggunakan Kartu Prabayar Simpati dari Operator Telkomsel.....	5
Tabel 3.1	: Hasil Pengujian Validitas Item Kuesioner .....	28
Tabel 4.1	: Umur Responden Pengguna Kartu Prabayar Simpati.....	36
Tabel 4.2	: Jenis Kelamin Pengguna Kartu Prabayar Simpati .....	37
Tabel 4.3	: Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.4	: Pendidikan Responden Pengguna Kartu Prabayar Simpati .....	39
Tabel 4.5	: Tabel Rentang Skala dan Kategori Tanggapan Responden .....	41
Tabel 4.6	: Tanggapan Responden terhadap Variabel Penelitian .....	42
Tabel 4.7	: Variabel-variabel yang Dikeluarkan dari Analisis Faktor .....	49
Tabel 4.8	: Nilai <i>Eigenvalue</i> , Persentase <i>Variance</i> dan Kumulatif <i>Variance</i> ..	50
Tabel 4.9	: Pengelompokan Variabel ke Dalam Faktor dan Nilai Faktor <i>Loading</i> dari Tiap-tiap Variabel .....	51
Tabel 4.10	: Interpretasi <i>Command Factor</i> .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Model Proses Pembelian Lima Tahap .....	19
Gambar 2.2.	: Kerangka Pikir Penelitian .....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner Prasurvey
- Lampiran II : Kuesioner Penelitian
- Lampiran III : Tabulasi Data
- Lampiran IV : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran V : Hasil Analisis Faktor
- Lampiran VI : Distribusi Frekuensi