

**PERBANDINGAN SERVICE QUALITY LAYANAN
OPERATOR TELEPON SELULER GSM 900 PRABAYAR
BERDASARKAN LIMA DIMENSI KUALITAS JASA PADA
MAHASISWA EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA .
SEMARANG**

(STUDI KASUS UNTUK SIMPATI, MENTARI, DAN PRO XL)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



MAN			
NO. IN	1482 / EM / C1		
TH. AS	2002 / 2003		
PABAP			TGL. 19-12-02

Disusun oleh :

NAMA : INEKE WULAN SARI
NIM : 97.30.3297
NIRM : 97.6.111.02016.50291

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002**

*Cinta menjadi lingkaran cahaya
yang tanpa awal dan tanpa akhir
Cinta melingkari apa yang telah dilahirkan
dan memupuk selamanya
untuk merengkuh yang akan hadir*

-- Kahlil Gibran --

dipersembahkan dengan cinta dan rasa syukur terdalam
kepada mereka yang selalu melingkari hidupku
dengan segenap cinta serta kasih sayang yang tulus
...My Parents, My Husband "Ardhian", and My Sisters...

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ineke Wulan Sari
NIM : 97.30.3297
NIRM : 97.6.111.02016.50291
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul :

“ PERBANDINGAN SERVICE QUALITYS LAYANAN OPERATOR
TELEPON SELULER GSM 900 PRABAYAR BERDASARKAN LIMA
DIMENSI KUALITAS JASA PADA MAHASISWA EKONOMI UNIKA
SOEGIJAPRANATA SEMARANG “
(Studi Kasus untuk Simpati, Mentari, dan Pro XL)



Disetujui di Semarang, September 2002

Pembimbing

(Westri Kekalih, SE, ME)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

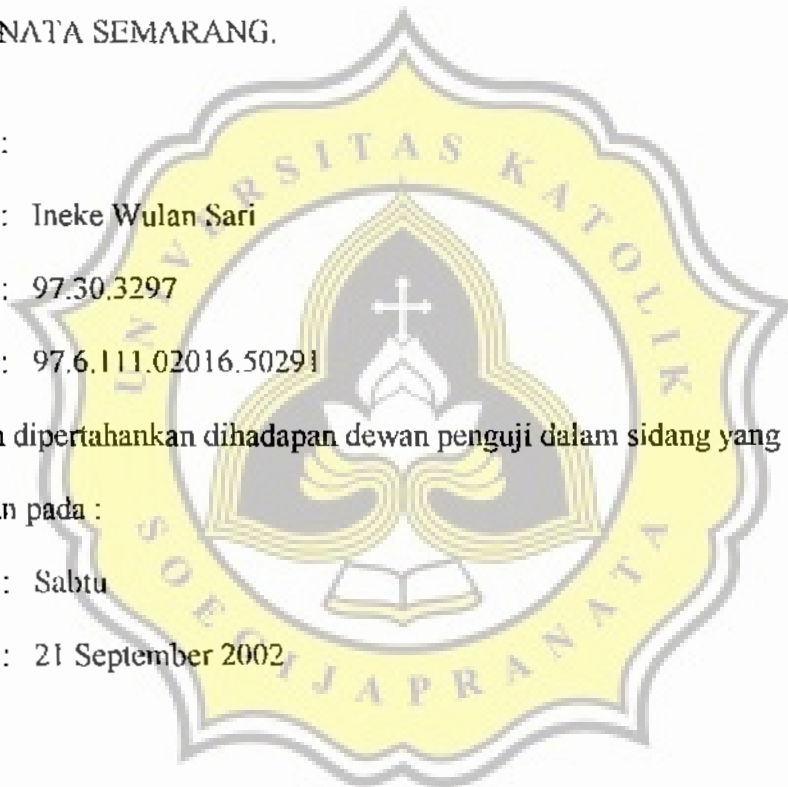
Judul :
PERBANDINGAN SERVICE QUALITY LAYANAN OPERATOR TELEPON
SELULER GSM 900 PRABAYAR BERDASARKAN LIMA DIMENSI
KUALITAS JASA PASA MAHASISWA EKONOMI UNIKA
SOEGLIAPRANATA SEMARANG.

Disusun oleh :

Nama : Ineke Wulan Sari
NIM : 97.30.3297
NIRM : 97.6.111.02016.50291

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan dewan penguji dalam sidang yang
diselenggarakan pada :

Hari : Sabtu
Tanggal : 21 September 2002



Semarang, 21 September 2002

Pjs. Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. R Bowo Harcahyo, MBA)

Koordinator Penguji

(Sentot Suciarto A., Ph.D)

tetap akan menggunakan layanan yang saat ini digunakan atau beralih ke layanan GSM 900 prabayar lain yang lebih baik kualitas jasanya. Selain itu agar pihak manajemen masing – masing layanan mengetahui indikator – indikator apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan lebih memperhatikan kinerjanya,

Tinjauan pustaka penelitian ini berisi tentang definisi konsep, dimensi kualitas jasa, strategi meningkatkan kualitas jasa, kepuasan pelanggan, dan teori mengenai pelanggan. Kerangka pikir penelitian ini adalah membandingkan kualitas jasa dan menganalisis tentang perbedaan kualitas jasa antara Simpati, Mentari, dan Pro XL dengan menggunakan skor SERVQUAL berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dilihat dari sudut pandang eksternal. Dari hasil analisis tersebut akan didapat kualitas jasa yang terbaik dari ketiga layanan GSM 900 prabayar. Kemudian hasil dari importance – performance analysis digambarkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui posisi dari indikator – indikator apa saja dalam tiap dimensi kualitas jasa yang dianggap penting oleh pelanggan, akan tetapi kinerjanya kurang baik / masih jelek, sehingga mengecewakan pelanggan (Supranto, 1997, 121).

Obyek dan lokasi penelitian adalah para mahasiswa ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang berlokasi di Jl. Pawiyatan Luhur IV / 1 Bendan Duwur. Alasannya karena kalangan mahasiswa ekonomi berdasarkan hasil prasurvey sebagian besar adalah pengguna ponsel dengan layanan GSM 900 prabayar Simpati, Mentari, dan Pro XL, selain itu jumlah pengguna diantara ketiga layanan dianggap proporsional, serta adanya kemudahan dalam pencarian responden dan pengumpulan data sebab lokasi serta lingkungan penelitian telah dikenal sebelumnya oleh penulis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa survey pelanggan dengan menggunakan kuesioner. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dan quota sampling dengan jumlah total responden sebanyak 120 orang, sehingga masing – masing layanan GSM 900 prabayar mempunyai 40 responden. Pengujian indikator menggunakan skala Likert berating 1 – 7 dengan pernyataan sangat tidak setuju sekali sampai sangat setuju sekali atau sangat tidak penting sekali sampai sangat penting sekali. Uji validitas dihitung dengan rumus Korelasi *Product Moment*, hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi dari masing – masing item mempunyai nilai r hitung lebih tinggi daripada r tabel ($n = 30$ dan $\alpha = 5\%$), hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diukur adalah valid. Uji reliabilitas dihitung dengan rumus Alpha, hasil perhitungan SPSS reliabel karena koefisien alfabanya mendekati 1.

Pengukuran skor servqual menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor Kualitas Jasa} = \text{Skor Derajat Kepentingan} \times (\text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan})$$

Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan atau kinerja serta kesenjangan yang ada, dan perhitungan prosentase derajat kepentingan pada tiap – tiap dimensi kualitas jasa. Hasil dari skor kualitas jasa menunjukkan seberapa besar kualitas jasa layanan yang telah diberikan. Kualitas jasa terlihat semakin baik dengan adanya gap dari kinerja dan harapan yang makin kecil. Untuk mengetahui kualitas jasa pada layanan GSM 900 prabayar mana yang lebih baik, maka yang harus dilakukan adalah dengan membandingkan skor

kualitas jasa yang dimiliki ketiga layanan GSM 900 prabayar tersebut (Simpati, Mentari, dan Pro XL) pada tiap – tiap dimensinya maupun secara keseluruhan. Apabila nilai kualitas jasa satu layanan GSM 900 lebih besar maka layanan tersebut memiliki kualitas jasa yang lebih baik dibanding layanan GSM 900 yang lainnya. Selisih skor dari perbandingan kualitas jasa tersebut mencerminkan seberapa besar tingkat perbedaan (gap) kualitas jasa yang dimiliki layanan GSM 900 tersebut.

SKJ pada dimensi reliability menunjukkan bahwa Simpati (- 0,398 %) memiliki nilai kualitas jasa lebih tinggi dimata responden atau pelanggannya dibanding kualitas jasa pada Mentari (- 1,414 %) dan Pro XL (- 1,906 %) yang memiliki kualitas jasa terendah diantara ketiga GSM 900. Pada dimensi tangibles terlihat bahwa Simpati (0,498 %) memiliki nilai kualitas jasa positif, hal ini menunjukkan kualitas jasa yang tergolong tinggi dimata responden atau pelanggannya dibanding kualitas jasa pada Mentari (- 1,869 %) dan Pro XL (- 2,482 %) yang masing – masing memiliki kualitas jasa rendah. Pada dimensi responsiveness, ketiga layanan GSM 900 memiliki kualitas jasa yang tergolong rendah karena nilai kualitas jasanya negatif. Simpati masih memiliki kualitas jasa tertinggi (- 0,857 %) yang kemudian diikuti oleh Mentari (- 1,358 %) dan terendah adalah Pro XL (- 1,371 %). Pada dimensi assurance, kualitas jasa tertinggi dimiliki oleh Mentari (- 1,106 %) yang kemudian diikuti oleh Simpati (- 1,119 %) dan Pro XL (-1,480 %). Pada dimensi empathy, skor kualitas jasa tertinggi dimiliki oleh Mentari (- 0,119 %) yang kemudian diikuti oleh Pro XL (- 1,223 %) dan terendah adalah Simpati (-1,334 %). Sedangkan pada kualitas jasa keseluruhan dimensi, SKJ tertinggi adalah Simpati (- 0,642 %), kemudian diikuti oleh Mentari (- 1,173 %) dan Pro XL (- 1,692 %), artinya secara keseluruhan Simpati memiliki nilai kualitas jasa lebih tinggi di mata responden atau pelanggannya daripada Mentari dan Pro XL. Adanya selisih 0,531 % antara SKJ Simpati – Mentari dan 1,05 % antara SKJ Simpati – Pro XL menunjukkan bahwa dengan adanya pengaruh derajat kepentingan pada skor kualitas jasa maka secara keseluruhan lima dimensi kualitas jasa yaitu reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy yang dimiliki oleh Simpati lebih memenuhi / mendekati harapan dari para responden atau pelanggannya (lebih berkualitas). Ketiga layanan GSM 900 tersebut skor kualitas jasa keseluruhannya tergolong rendah karena bernilai negatif.

Untuk mengetahui indikator – indikator mana saja yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya kurang baik / masih jelek, maka digunakan *Importance – Performance Analysis* atau Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Supranto, 1997 : 122). Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Artinya perusahaan seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal – hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan (Supranto, 1997 : 240). Hasil penelitian mengenai *importance – performance analysis* diukur berdasarkan derajat kepentingan dan kinerjanya, sehingga pihak manajemen masing – masing layanan GSM 900 Simpati, Mentari, dan Pro XL dapat mengetahui dan memprioritaskan usaha – usaha perbaikan kinerja pada indikator – indikator jasa yang dianggap penting oleh para pelanggannya, agar dapat lebih memuaskan pelanggannya.

KATA PENGANTAR

Dewasa ini perusahaan operator ponsel di Indonesia yang mempunyai jumlah pelanggan terbanyak adalah GSM 900 (Telkomsel, Satelindo, dan Exelcomindo) yaitu 5,163 juta pelanggan, khususnya pelanggan GSM 900 prabayar (Simpati, Mentari, dan Pro XL) yang mencapai 70 % dari jumlah pelanggan keseluruhan karena akhir – akhir ini ada kecenderungan pelanggan pascabayar beralih ke prabayar dan semakin banyaknya pengguna ponsel yang lebih memilih menggunakan layanan prabayar. Persaingan antara ketiga perusahaan GSM 900, khususnya layanan prabayarnya semakin ketat sehingga tiap perusahaan berlomba – lomba untuk meningkatkan kualitas jasa layanan dengan berbagai cara dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengetahui serta membandingkan nilai kualitas jasa layanan GSM 900 prabayar khususnya di kalangan mahasiswa ekonomi Unika dengan menggunakan metode SERVQUAL yang berdasarkan lima dimensi kualitas jasa yaitu reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu juga untuk mengetahui sampai sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap indikator – indikator kualitas jasa dengan metode *importance – performance analysis* yang kemudian dijabarkan ke dalam diagram kartesius.

Penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkah dan rahmatNya serta memberikan kekuatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERBANDINGAN SERVICE QUALITY LAYANAN OPERATOR GSM 900 PRABAYAR

BERDASARKAN LIMA DIMENSI KUALITAS JASA PADA MAHASISWA EKONOMI UNIKA SOEGIJAPRANATA SEMARANG”.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, perhatian, serta dukungan baik moril maupun spirituil dan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Vincent Didiek selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu M.G. Westri Kekalih, SE, ME, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menggunakannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibuku tercinta atas semua cinta dan kasih sayang yang tulus, doa, kesabaran dan kepercayaan yang teramat sangat besar, dorongan dan dukungan moral serta material yang selalu dicurahkan kepada penulis selama ini. Adik – adikku tersayang, Lily dan Heny atas segala dukungannya selama kita tumbuh dan berkembang bersama.
5. Ardhan Noor Wicaksono atas dorongan, cinta, serta pengertian tanpa batas and for my little love Rhafy atas inspirasi hebatnya, you're the best gift in my life, guys !!

6. Bapak dan Mama Pati, mas Eka, mbak Wulan, mbak Nana, atas segala dukungan, kepercayaan dan kesempatan yang selalu diberikan, khususnya di masa – masa sulit.
7. My best friends Ayu dan Didi, yang selalu memberi semangat dan harapan.
8. Teman – temanku yang selalu memberi dukungan dan dorongan.
9. Mahasiswa ekonomi Unika responden GSM 900, atas bantuannya dalam penelitian melalui pengisian kuesioner.

Penulis juga memohon maaf yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak apabila ada kata – kata, sikap dan tingkah laku penulis yang kurang berkenan di hati selama penyusunan skripsi ini, baik yang dilakukan secara sengaja maupun tidak sengaja.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak memiliki kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun masih sangat dibutuhkan. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna bagi pembaca maupun pihak – pihak lain yang membutuhkannya.

Semarang, September 2002

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO / PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	10

II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Konsep dan Definisi Jasa	11
2.1.2. Karakteristik Jasa	13
2.1.3. Definisi Kualitas	14
2.1.4. Definisi Kualitas Jasa	15
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa	17
2.1.6. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa	21
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	24
2.1.8. Pelanggan	26
2.2. Kerangka Pemikiran	27
2.3. Definisi Operasional	28
III. METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Obyek Penelitian dan Lokasi Penelitian	33
3.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data	34
3.2.1. Jenis Data	34
3.2.2. Metode Pengumpulan Data	35
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1. Populasi	36
3.3.2. Sampel	36
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.1. Uji Validitas	38
3.5.2. Uji Reliabilitas	39

3.5. Pengujian Indikator	41
3.6. Metode Analisis Data	42
3.6.1. Pengukuran Skor Kualitas Jasa	43
3.6.2. Penjabaran Hasil Perhitungan Kualitas Jasa	45
3.6.3. Importance – Performance Analysis	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Responden	48
4.2. Analisis Servqual	49
4.2.1. Gap Skor Kinerja dan Harapan	50
4.2.2. Skor Derajat Kepentingan	57
4.2.3. Skor Kualitas Jasa	62
4.3. Hasil Perhitungan Importance – Performance Analysis	69
V. PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Pelanggan Kartu GSM 900 Tahun 1996 – 2001	5
2. Hasil Pra Survey	34
3. Hasil Uji Validitas	39
4. Hasil Uji Reliabilitas	40
5. Usia dan Jenis Kelamin Responden	48
6. Lama Menjadi Pelanggan	49
7. Gap Skor Kinerja dan Skor Harapan Dimensi Reliability	51
8. Gap Skor Kinerja dan Skor Harapan Dimensi Tangibles	52
9. Gap Skor Kinerja dan Skor Harapan Dimensi Responsiveness	53
10. Gap Skor Kinerja dan Skor Harapan Dimensi Assurance	54
11. Gap Skor Kinerja dan Skor Harapan Dimensi Empathy	56
12. Gap Skor Kinerja dan Harapan pada Simpati, Mentari, dan Pro XL	56
13. Prosentase Skor Derajat Kepentingan Simpati	58
14. Prosentase Skor Derajat Kepentingan Mentari	59
15. Prosentase Skor Derajat Kepentingan Pro XL	60
16. Skor Kualitas Jasa	62
17. Rata – Rata Kinerja dan Rata – Rata Derajat Kepentingan pada Indikator – Indikator yang Menentukan Kualitas Jasa	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	17
2. Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Harapan Para Pelanggan dan Kenyataan yang Mereka Terima	20
3. Diagram Kartesius	47
4. Posisi Indikator – Indikator Dimensi Kualitas Jasa dalam Diagram Kartesius	71



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

1. Kuesioner Prasurvey91
2. Kuesioner Pengukuran Kualitas Jasa Layanan GSM 900 Prabayar92

LAMPIRAN 2

- Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 98

LAMPIRAN 3

1. Hasil Perhitungan Kuesioner107
2. Perhitungan SKJ119

LAMPIRAN 4

1. Tabel Nilai – Nilai *r Product Moment*125
2. Buku Konsultasi Bimbingan Skripsi126
3. Surat Keterangan Penelitian127
4. Pernyataan Keaslian Skripsi128