

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GALERI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA KARTU PASCA BAYAR MATRIX
PADA PT INDOSAT, Tbk (CABANG KARAWACI)**

SKRIPSI

NAMA : RENI SURYANI

NIM : 43105010063



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2009

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN GALERI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA KARTU PASCA BAYAR MATRIX
PADA PT. INDOSAT,Tbk (CABANG KARAWACI)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

NAMA : RENI SURYANI

NIM : 43105010063



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reni. Suryani

NIM : 43105010063

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 03 Agustus 2009

Materai Rp 6000,00

(Reni.Suryani)
NIM: 43105010063

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Reni.Suryani
NIM : 43105010063
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Galeri Terhadap Kepuasan
Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix Pada PT. Indosat,
Tbk Cabang Karawaci.
Tanggal Lulus Ujian : 30 Juli 2009

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga K, SE,MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGGUJI

Skripsi
Pengaruh Kulaitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar
Matrix
(Studi Kasus PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:
Reni. Suryani
43105010063

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **30 Juli 2009**

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Dra. Yuli Harwani, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Tafiprios, SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji

(Yuhasril, SE., ME)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, atas segala rahmat dan karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix".

Penulisan skripsi ini disusun melengkapi tugas akhir dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehubungan dengan keterbatasan, kemampuan, dan pengetahuan penulis, sehingga dirasakan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa penulis harapkan.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dari awal hingga selesainya skripsi ini, maka pada kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan tulus hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya serta kekuatan jasmanai dan rohani, memberi cinta-Nya tanpa batas dan tanpa henti-hentinya sehingga dapat terselesaikan tugas akhir ini.
2. Kepada Junjungan Baginda nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabat dan pengikutnya yang telah setia terhadap ajaran dan ajakan beliau.

3. Bapak H. Probosutedjo, selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, M.Si., selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Ibu Dra. Yuli. Harwani, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana dan sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya membantu penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen (S1) Universitas Mercu Buana, Jakarta.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Universitas Mercu Buana.
8. Bapak Jamal dan Bapak Wahab, selaku karyawan perpustakaan yang telah sedia melayani referensi buku dalam penyusunan skripsi penulis.
9. Kepada orang tua tersayang penulis, Mama dan Papa tercinta yang selalu setia mendampingi penulis, memberikan dorongan baik moril maupun materil, dan tak henti-hentinya selalu memanjatkan doa yang tulus untuk penulis serta kasih sayang yang selalu menyertai langkah penulis setiap saat.
10. Buat Adik-adikku : Nurjanah dan Nisa Oktafiani yang selalu mendo'akan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat tercinta : Fitri Dwijayanti, Shintya Marenadara, Ratih Dwi Estuningrum yang selalu setia membantu dan mendo'akan penulis.

12. Khusus untuk temanku tercinta Yulia (JUPE) yang ikut berpartisipasi dalam membantu penulis dalam menyumbangkan pikiran dan saran-sarannya. Teman-temanku seperjuangan di magang : nay dan eras yang selalu mendo'akan penulis.
13. Untuk teman rumah Neng Endang, yang ikut berpartisipasi dalam membantu penulis dalam menyumbangkan pikiran dan saran-sarannya
14. Untuk seluruh Karyawan PT. Indosat, Tbk cabang Karawaci yang telah membantu dan memberikan bekal ilmu dalam menjalankan kerja praktek serta riset penyusunan skripsi.
15. Untuk anak-anak Angkatan 2005 Manajemen (S1). Ayo semangat dan maju.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belumlah begitu sangat sempurna, sehubungan dengan berbagai keterbatasan dan kemampuan penulis, baik kemampuan akademik maupun kemampuan analisisnya. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca guna penyempurnaan isi dari skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya untuk semua pembaca.

Jakarta, Juli 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HAMALAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.2 Pengertian Bauran Pemasaran.....	7
2.3 Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	8
2.4 Karakteristik Jasa	9
2.5 Kualitas Jasa.....	10
2.6 Dimensi Kualitas Jasa	11

2.7 Pengertian Pengguna Jasa	12
2.8 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
BAB III METODA PENELITIAN	15
3.1 Objek Penelitian	15
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	15
3.1.2 Data Umum Perusahaan.....	15
3.1.3 Kedudukan, Tugas, Fungsi, Tujuan, dan Moto PT. Indosat, Tbk.....	18
3.1.4 Matrix.....	22
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.3 Hipotesis Penelitian.....	25
3.4 Variabel dan Pengukurannya	26
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.7 Jenis Data	29
3.8 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.9 Metode Analisis Data.....	31
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	34
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	34
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Pekerjaan Saat ini.....	36
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata	
Penghasilan per Bulan yang diperoleh.....	37
4.2 Analisis Kualitas Layanan Galeri	38
4.2.1 Jaminan dan Kepastian (Asurance).....	38
4.2.2 Ketanggapan (Responsiveness)	40
4.2.3 Bukti Langsung (berwujud)	42
4.2.4 Empati (Empathy)	44
4.2.5 Keandalan (Reliability).....	45
4.3 Analisis Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix	48
4.3.1 Kualitas Produk.....	48
4.3.2 Harga	50
4.3.3 Service Quality.....	52
4.3.4 Emotional Factor	53
4.3.5 Kemudahan	55
4.4 Analisis Hasil Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap	
Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan saat ini.....	36
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan	37
Tabel 4.6	Pernyataan Responden Tentang Pengetahuan dan kecakapan Customer	38
Tabel 4.7	Pernyataan Responden Tentang Keamanan yang Terjamin dalam Membayar Tagihan	38
Tabel 4.8	Pernyataan Responden Tentang Keramahan Karyawan dalam Memberikan Layanan	39
Tabel 4.9	Pernyataan Responden Tentang Mampu dalam..... Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	40
Tabel 4.10	Pernyataan Responden Tentang Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan	40
Tabel 4.11	Pernyataan Responden Tentang Kesiapan Karyawan..... dalam membantu	41
Tabel 4.12	Pernyataan Responden Tentang Lokasi Kantor	42
	PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang strategis	
Tabel 4.13	Pernyataan Responden Tentang Kenyamanan..... ruang Pelayanan	42
Tabel 4.14	Pernyataan Responden Tentang Kelengkapan brosur-brosur, iklan, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri PT. Indosat	43

Tabel 4.15	Pernyataan Responden Tentang Memberi perhatian pada pelanggan	44
Tabel 4.16	Pernyataan Responden Tentang Memahami Kebutuhan Pelanggan Tanpa Melihat Status Sosial	44
Tabel 4.17	Pernyataan Responden Tentang Kesungguhan Karyawan Terhadap Kepentingan Pelanggan	45
Tabel 4.18	Pernyataan Responden Tentang Tepat Waktu dalam Pelayanan	45
Tabel 4.19	Pernyataan Responden Tentang Akurasi Layanan.....	46
Tabel 4.20	Pernyataan Responden Tentang Kenyamanan Layanan	47
Tabel 4.21	Pernyataan Responden Tentang Up to date dalam Teknologi	48
Tabel 4.22	Pernyataan Responden Tentang Fitur Lengkap dari Kartu Matirx	48
Tabel 4.23	Pernyataan Responden Tentang Design Kartu Matrix..... Yang Menarik Perhatian	49
Tabel 4.24	Pernyataan Responden Tentang Mudah Mendapatkan Kartu Matrix Tanpa dikenakan Biaya	50
Tabel 4.25	Pernyataan Responden Tentang Kemudahan dalam Mendapatkan Paket Produk yang Sesuai dengan Kebutuhan Konsumen	50
Tabel 4.26	Pernyataan Responden Tentang Tarif yang Kompetitif.....	51
Tabel 4.27	Pernyataan Responden Tentang Online Sistem diseluruh Indonesia	52
Tabel 4.28	Pernyataan Responden Tentang Keluhan Pelanggan..... Dilayani dengan cepat dan tepat	52
Tabel 4.29	Pernyataan Responden Tentang Karyawan yang dapat Memberikan Solusi	53

Tabel 4.30	Pernyataan Responden Tentang Bangga..... Menjadi Pelanggan	53
Tabel 4.31	Pernyataan Responden Tentang Dengan Menggunakan..... Kartu Matrix jadi Lebih percaya diri	54
Tabel 4.32	Pernyataan Responden Tentang Pengalaman bertransaksi Terbaik yaitu di Galeri PT. Indosat	55
Tabel 4.33	Pernyataan Responden Tentang Tempat yang nyaman Di Galeri PT. Indosat	55
Tabel 4.34	Pernyataan Responden Tentang Pelayanan Satu Atap.....	56
Tabel 4.35	Pernyataan Responden Tentang Efisien dalam Transaksi Di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci	57
Tabel 4.36	Pernyataan Hasil Rekapitulasi Persentasi Karakteristik Responden	58
Tabel 4.37	Pernyataan Hasil Rekapitulasi Persentase Responden..... Variabel Kualitas Layanan Galeri	59
Tabel 4.38	Pernyataan Hasil Rekapitulasi Persentase Responden Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix.....	61
Tabel 4.39	Model Summary.....	63
Tabel 4.40	Coefficients	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Ouput Regresi Linear Sederhana SPSS Versi 17.0	68
Lampiran 2 : Hasil Ouput Reabilitas SPSS Versi 17.0	68
Lampiran 3 : Data Variabel Kualitas Layanan.....	71
Lampiran 4 : Data Variabel Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix	74
Lampiran 5 : Data Variabel Karakteristik Responden	77
Lampiran 6 : Kuesioner.....	80
Lampiran 7 : Surat Riset/ Magang dari PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci	88



ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 pengguna kartu pasca bayar matrix pada PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci., yang berada di sekitar galeri PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix, Karena Customer Service/karyawan galeri PT. Indosat, Tbk sudah dibekali dengan kemampuan dan ketrampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar masyarakat yang dilayani semakin merasa puas. Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar (fisik) kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri.

Kata Kunci : kualitas layanan dan kepuasan konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi serta pertumbuhan dan penyebaran penduduk yang sangat pesat, kebutuhan masyarakat akan kelancaran dan penyampaian informasi semakin meningkat. Banyak alat komunikasi yang bermunculan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Salah satunya adalah telepon seluler (ponsel) yang saat ini mendominasi industri telekomunikasi nasional. Bisnis telekomunikasi nasional telah mencapai sukses yang sangat fenomenal baik bagi pabrik-pabrik pembuatnya maupun para operatornya. Hal ini menimbulkan kompetisi yang sangat ketat antar operator yang di satu sisi merupakan berkah bagi para pelanggan namun disisi lainnya menjadi bumerang dengan aksi ganti-ganti kartu yang dilakukan pelanggan.

Bisnis telekomunikasi nasional telah mencapai sukses yang sangat fenomenal baik bagi pabrik-pabrik pembuatnya maupun para operatornya. Dengan beragam jenis kartu pasca bayar saat ini mengakibatkan berbenturannya kepentingan para penyedia layanan telepon seluler untuk meningkatkan layanan mereka. Teknologi yang ditawarkannya pun beragam, dan beragamnya layanan ini dimanfaatkan oleh para penyedia layanan telepon seluler untuk menunjukkan kemajuan teknologi yang mereka miliki. Sekarang tinggal konsumen dalam mencermati dan

menyeleksi kartu pasca bayar mana yang merupakan kebutuhan konsumen. Dalam hal ini, dibutuhkan juga kepiawaian manajemen pemasaran untuk menonjolkan kemajuan teknologi layanan telepon seluler yang mereka miliki.

Para penyedia kartu pasca bayar ini harus berkompetisi untuk dapat memberikan pelayanan terbaik terhadap para konsumen dan menyediakan fasilitas yang beraneka ragam yang dapat dipilih oleh setiap pelanggan atau calon pelanggan berdasarkan kebutuhan mereka masing-masing, faktor lain yang harus diperhatikan dalam memenangkan persaingan, adalah produsen telepon seluler yang menyediakan kartu pasca bayar dengan fungsi yang sama.

Kepuasan pelanggan merupakan unsur mutlak paling dasar dari setiap kegiatan bisnis. Memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen merupakan kegiatan penting di dalam perusahaan dengan tujuan agar menyenangkan dan memuaskan para konsumen. Keunggulan bersaing dalam pasar masa ini atau masa depan adalah untuk menciptakan kesetiaan pelanggan yang dapat tercapai apabila kepuasan pelanggan terpenuhi, karena disadari bahwa peningkatan terhadap penawaran yang mengiurkan dari para pesaing dengan harga yang bersaing pula maka cara yang paling tepat adalah dengan meningkatkan layanan untuk mencapai kesetiaan tersebut melalui kepuasan pelanggan.

Salah satunya industri telekomunikasi PT. Indosat yang menyediakan produk kartu GSM pasca bayar yang sering disebut **MATRIX**,

Dengan mobilitas yang semakin tinggi, sambungan lebih cepat, liputan lebih luas dan kualitas sinyal maupun suara yang lebih jernih serta akses 3G/3.5G. Dilengkapi dengan kapasitas SIM card yang lebih besar dan menu browser yang canggih yang akan membawa para pengguna telepon seluler ke dimensi baru Personal Data Communication. Jaringan Matrix yang mencakup lima benua di dunia, memungkinkan Matrix untuk dibawa ke luar negeri dan seluruh wilayah di Indonesia.

Dari uraian tersebut penulis, melihat betapa penting suatu produk yang dihasilkan berupa produk jasa sehingga konsumen merasa puas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN GALERI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KARTU PASCA BAYAR MATRIX PADA PT. INDOSAT (CABANG KARAWACI)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Pola kehidupan masyarakat yang selalu berkembang membawa pengaruh yang kuat pada perubahan selera konsumen dan semakin banyak perusahaan bisnis telekomunikasi yang memproduksi kartu pasca bayar dengan beraneka ragam merek. Salah satunya PT. Indosat yang menyediakan kartu GSM pasca bayar yaitu **Matrix**, sebagai salah satunya yang menginginkan produknya bermanfaat serta dapat diterima konsumen pada segala lapisan. Dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas Pokok pembahasan dalam skripsi ini, penulis merumuskan masalah yang diharapkan dapat bermanfaat dalam upaya menjadi bahasan dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan galeri pada PT. Indosat cabang Karawaci?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna kartu pasca bayar Matrix pada PT. Indosat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan galeri PT. Indosat terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix?

1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun dalam tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan galeri pada PT. Indosat Cabang Karawaci.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna kartu pasca bayar PT. Indosat Cabang Karawaci.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix di PT. Indosat Cabang Karawaci.

Kegunaan dari penulis skripsi ini adalah :

1. Kegunaan Akademi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengembangkan ilmu pemasaran secara khususnya mengenai pentingnya pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

2 Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan dan upaya mempertahankan maupun manjaring para pelanggannya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pemasaran

Saat ini pemasaran menyangkut semua usaha menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang menguntungkan. Pemasaran dimulai dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, memutuskan tujuan pemasaran yang dapat dilayani organisasi dengan sangat baik. Selain itu dapat mengembangkan proposisi nilai yang meyakinkan dimana organisasi dapat memenangkan, mempertahankan, dan menumbuhkan konsumen sasaran. Jika sebuah organisasi melakukan hal ini dengan baik, organisasi ini akan meraih pangsa pasar, keuntungan, dan ekuitas pelanggan yang baik.

Para ahli telah mengemukakan definisinya tentang pemasaran walaupun para ahli mendefinisikan dengan cara yang berbeda-beda, tetapi mempunyai pengertian yang sama, perbedaan ini disebabkan oleh latar belakang yang berbeda-beda. Ada yang menitikberatkan pada segi barangnya, segi fungsi, segi kelembagaan dan manajemennya, ada pula yang menitikberatkan pada semua segi dan menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan terkait satu sama lain.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam bukunya Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1 (2007: 6), adalah sebagai berikut :

“Pemasaran adalah proses social dan manajerial di mana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain”.

Pengertian pemasaran lainnya yaitu menurut Canon- Perreault-McCarthy dalam bukunya Pemasaran Dasar Edisi 16 Buku 1 (2007 : 8) sebagai berikut :

“Pemasaran (marketing) adalah suatu aktivitas yang bertujuan mencapai sasaran perusahaan, dilakukan dengan cara mengantisipasi kebutuhan pelanggan atau klien serta mengarahkan aliran barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien dari produsen”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan suatu kegiatan yang dapat mendukung perusahaan dalam menawarkan produk dan jasa kepada konsumen sehingga dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan.

2.2 Pengertian Bauran Pemasaran

Bauran Pemasaran (*marketing mix*) adalah kumpulan alat pemasaran taktis terkendali yang dipadukan perusahaan untuk menghasilkan respons yang diinginkannya di pasaran. Bauran pemasaran terdiri dari semua hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk mempengaruhi permintaan produknya.berbagai kemungkinan ini dapat dikelompokkan menjadi empat variabel yang disebut “ 4P” : (*Product, Price, Place, and Promotion*).

a. Produk (*Product*)

Kotler (2007 : 62) mendefinisikan produk sebagai berikut :

“Produk berarti kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pasar sasaran”.

Kotler dapat membawa kita kepada sesuatu gagasan bahwa produk adalah sekumpulan atribut atau keinginan yang dimiliki oleh individu yang dapat diterima untuk ditukarkan. Gagasan Kotler ini menyadarkan kita bahwa dalam pembelian suatu produk atau jasa tidak hanya melihat atribut fisiknya saja, tetapi bagaimana produk tersebut dapat memaksimalkan kepuasan.

b. Harga (*Price*)

Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk.

c. Tempat (*Place*)

Tempat meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk dan membujuk pelanggan membelinya, dengan menetapkan tempat dalam memproduksi produk, dapat menjangkau konsumen untuk mencari produk yang diinginkan.

d. Promosi (*Promosi*)

Promosi berarti aktivitas yang menyampaikan manfaat produk dan membujuk pelanggan membelinya.

2.3. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa

Jasa sering dipandang sebagai status fenomena yang rumit. Kata 'jasa' (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Sejauh ini

sudah banyak pakar pemasaran jasa yang berusaha mendefinisikan pengertian jasa.

Kotler dan Amstrong (2007 : 266) mendefinisikan jasa sebagai berikut :

“Jasa (*service*) adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu”.

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan pada dasarnya jasa merupakan semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

2.4. Karakteristik Jasa

Produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk barang (fisik). Menurut Kotler dalam bukunya “Prinsip-prinsip Pemasaran” edisi 12 Jilid 1 (2007 : 291) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut :

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.

b. Tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*)

Bahwa jasa tidak dapat dipisahkan dari penyediannya, tanpa mempedulikan apakah penyedia jasa itu orang atau mesin. Jika

karyawan jasa menyediakan jasa, maka karyawan itu menjadi bagian jasa. Karena pelanggan juga hadir pada saat itu diproduksi, interaksi penyedia jasa-pelanggan menjadi fitur khusus pemasaran jasa. Baik penyedia jasa maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.

c. Variabilitas jasa (*service variability*)

Bahwa kualitas jasa bergantung pada siapa yang menyediakan jasa itu dan kapan, di mana, dan bagaimana jasa itu disediakan.

d. Jasa dapat musnah (*service perishability*)

Bahwa jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan beberapa saat kemudian

2.5. Kualitas Jasa

Menurut Lovelock dalam bukunya “Manajemen Pemasaran Jasa” (2007 : 96) menyatakan bahwa :

“Kualitas jasa adalah evaluasi kognitif jangka panjang terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan”.

Pelanggan menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa dan menggunakan informasi ini untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas jasa, tetapi sikap terhadap kualitas tidak bergantung pada pengalaman.

2.6. Dimensi Kualitas Jasa

Dalam buku manajemen pemasaran jasa Lupioadi (2001 : 182) mengenai dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang membagikan dalam lima dimensi antara lain:

- a. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) , yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- d. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini

meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- e. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.7. Pengertian Pengguna Jasa

Berikut ini penulis mengutip beberapa pengertian mengenai pengguna jasa atau pelanggan, yaitu :

Menurut Rambat Lupiyoadi (2001 :174) menyatakan bahwa : Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki sesuatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

2.8. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Philip Kotler dalam bukunya “Prinsip-prinsip Pemasaran “ (2007 : 16) menyatakan bahwa :

“Kepuasan konsumen adalah tingkatan di mana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli”.

Sedang Menurut Lovelock dalam bukunya “Manajemen Pemasaran Jasa” (2007 : 96) :

“kepuasan pelanggan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu”

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan pada dasarnya kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui.

Menurut Handy Irawan dalam bukunya yang berjudul 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan (2007 : 37-39), ada lima dimensi utama kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas produk
Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Kualitas ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu performance, durability, feature, reliability, consistency, dan design.
2. Harga
Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Untuk industri ritel,

komponen harga ini sungguh penting dan kontribusi terhadap kepuasan relatif besar.

3. *Service Quality*

Service Quality Sangat bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Salah satu konsep *service quality* diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

4. *Emotional Factor*

Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari kelompok orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh *Emotional factor* yang mendasari kepuasan pelanggan.

5. Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini di PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang berlokasi di Karawaci Office Park Ruko Pinangsia Blok H 37 Lippo-Karawaci.

3.1.2 Data Umum Perusahaan

PT Indosat Tbk., sebelumnya bernama **PT Indonesian Satellite Corporation Tbk.**, adalah sebuah perusahaan penyelenggara jalur telekomunikasi di Indonesia. Indosat merupakan perusahaan telekomunikasi dan multimedia terbesar kedua di Indonesia untuk jasa seluler (Mentari, Matrix, IM3, StarOne). Saat ini, komposisi kepemilikan saham Indosat adalah: Publik (45,19%), Qatar Telecom QSC (40,37%), serta Pemerintah Republik Indonesia (14,44%), termasuk saham Seri A. Indosat juga mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Saham Singapura, serta Bursa Saham New York.

Indosat didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Modal Asing, dan memulakan operasinya pada tahun 1969. Pada tahun

1980 Indosat menjadi Badan Usaha Milik Negara yang seluruh sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Hingga sekarang, Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional seperti SLI dan layanan transmisi televisi antarbangsa.

PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah pengawasan PT Indosat. Ia mula beroperasi pada tahun 1994 sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat menjadikan ia sebagai operator GSM pertama di Indonesia yang mengeluarkan kartu prabayar Mentari dan pascabayar Matrix.

Pada tahun 1994 Indosat memperdagangkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, Bursa Efek Surabaya, dan New York Stock Exchange.

Indosat merupakan perusahaan pertama yang menerapkan obligasi dengan konsep syariah pada tahun 2002. Setelah itu, pengimplementasian obligasi syariah Indosat mendapat peringkat AA+. Nilai emisi pada tahun 2002 sebesar Rp 175.000.000.000,00. dalam tenor lima tahun. Pada tahun 2005 nilai emisi obligasi syariah Indosat IV sebesar Rp 285.000.000.000,00. Setelah tahun 2002 penerapan obligasi syariah tersebut diikuti oleh perusahaan-perusahaan lainnya.

Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia melakukan deregulasi di sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001 Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan ia menjadi pelopor GPRS dan multimedia di Indonesia, dan pada tahun yang sama Indosat memegang kendali penuh PT Satelit Palapa Indonesia (Satelindo).

Pada akhir tahun 2002 Pemerintah Indonesia menjual 41,94% saham Indosat ke Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd.. Dengan demikian, Indosat kembali menjadi PMA. Pada bulan November 2003 Indosat mengakuisisi PT Satelindo, PT IM3, dan Bimagraha.

Penjualan 41,94% saham Indosat tersebut menimbulkan banyak kontroversi. Pemerintah RI terus berupaya untuk membeli kembali (*buyback*) saham Indosat tersebut agar pemerintah menjadi pemegang saham yang mayoritas dan menjadikan kembali Indosat sebagai BUMN, namun hingga kini upaya pemerintah tersebut belum terealisasi akibat banyaknya kendala.

Layanan seluler bagi Indosat merupakan jenis layanan yang memberikan penerimaan paling besar, yakni hingga mencapai 75% dari seluruh penerimaan pada tahun 2006. Berdasarkan data tahun 2006, Indosat menguasai 26,9% pasar operator telepon seluler GSM

(yakni melalui Mentari dan IM3) dan 3,7% pasar operator CDMA (melalui StarOne).

3.1.3 Kedudukan, Tugas, Fungsi, Tujuan dan Motto PT INDOSAT

Kedudukan, tugas pokok, tujuan dan fungsi PT Indosat di tuangkan dalam surat keputusan Menteri Perhubungan RI No. 253/PI-101/PHB-81 tanggal 8 Oktober 1981 serta keputusan Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi.

a. Kedudukan PT INDOSAT

Sejak tanggal 1 Januari 1982, PT INDOSAT sebagai unit pelaksanaan teknis di bidang pengelolaan telekomunikasi internasional untuk umum, yang bertanggung jawab dan bergabung dalam bimbingan teknik Direktorat Jendral Pos dan Telekomunikasi di bawah Departemen Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.

b. Tugas Pokok PT INDOSAT

Sebagai salah satu perusahaan milik Negara, PT INDOSAT mempunyai tugas pokok membangun, mengembangkan dan mengusahakan telekomunikasi untuk umum Internasional dalam rangka meningkatkan hubungan Internasional dari dan ke Indonesia demi menunjang pembangunan nasional.

c. Fungsi PT INDOSAT

Untuk melaksanakan Tugas Pokok tersebut diatas, maka PT Indosat mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1). Penyelenggaraan layanan telekomunikasi Internasional untuk umum dengan berbagai sarana telekomunikasi serta jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 2). Penyediaan saluran- saluran telekomunikasi Internasional untuk perluasan sarana telekomunikasi.
- 3). Perencanaan, pembangunan, pengembangan dan perluasan sarana telekomunikasi.
- 4). Usaha lainnya yang secara langsung menunjang penyelenggaraan telekomunikasi Internasional untuk umum.

d. Motto PT. Indosat

“kretarha karya samuha” atau “success through teamwork” yang artinya :

“ Kesuksesan dapat dicapai melalui kerja sama antar seluruh pihak yang terkait dari direksi sampai karyawan yang berusaha mewujudkan tujuan perusahaan secara bersama-sama”.

e. Strategi PT INDOSAT

Dengan berlakunya Undang-Undang Telekomunikasi No. 36 tahun 1999, 8 September 2000 PT. Indosat berubah menjadi penyelenggara telekomunikasi lengkap dan terintegrasi (jaringan, akses local, seluler dan multi media / internet). PT.Indosat saat

ini sedang melakukan transformasi bisnis dengan strategi pengembangan 4 jalur usaha atau lebih di kenal dengan strategi 4 in 1, yaitu :

- 1). Mobile and Wireless : penyelenggara jaringan seluler.
- 2). Fixed Line Access : penyelenggara akses lockal.
- 3). Multi media, Imternet and Data Communication (MIDI) : penyelenggara internet.

Untuk mentransformasikan bisnisnya, PT. Indosat akan mengembangkan platform teknologi internet atau Internet Protokol Based (IP-Based), hal ini penting mengingat ternd perkembangan teknologi internet di masa mendatang akan melandasi pengembangan infra struktur telekomunikasi global. Pada bulan Maret 2003 PT. Indosat kembali menjadi PMA.

f. Arti Logo Indosat

Logo PT.Indosat mempunyai arti dan makna tersendiri.

Dibawah ini merupakan gambar dari logo PT. Indosat beserta arti dan maknanya.

Logo INDOSAT



Gambar 1: Logo INDOSAT

Dari gambar logo diatas dapat diuraikan menjadi :

Logo PT. Indosat mempunyai arti dan makna tersendiri.

Keterangan dari gambar di atas adalah sebagai berikut :

1). Filosofi Indentitas Indosat

Indentitas Indosat terdiri dari arti kombinasi Teks “Indosat “ dan symbol “Techno Flower “ yang mencerminkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern.

2). Teks “Indosat”

Teks Indosat di desain secara khusus menggunakan huruf kecil yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan mudah bekerja sama. Warna Indosat melambangkan kekuatan korporasi indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam dalam bidang teknologi tinggi serta kestabilan perusahaan.

3). Simbol “Techno Power”

Simbol Techno Power twercipta gabungan tiga elips yang mencerminkan usaha bonus Indosat saat ini, yaitu di Indonesia. Dalam bidang teknologi dan pelayaran bagi masyarakat, serta pentingnya kerja sama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut, tiga elips pembentuk Techno Power yang mencerminkan :

a). Masyarakat Indonesia

b). Teknologi

c). Komunikasi

Rangkaian elips ini membentuk bintang permata di tengah mencerminkan layanan terbaik dan kualitas yang senantiasa diberikan oleh Indosat kepada masyarakat Indonesia.

PT. Indosat sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa menyediakan produk-produk jasa telekomunikasi yang meliputi internasional Telephony Swithcing, sirkuit sewa langsung internasional dan internet/multi media.

g. Visi dan Misi

1). Visi:

menjadi penyelenggara komunikasi terpadu kelas dunia

2). Misi:

a). memberikan layanan terbaik kepada pelanggan

b). memberikan hasil terbaik kepada pemegang saham

c). memberikan citra terbaik

3.1.4. MATRIX



Masuki dimensi baru dalam komunikasi dan nikmati gaya hidup yang lebih fleksibel dari Matrix. GSM paska bayar dengan mobilitas yang semakin tinggi, sambungan lebih cepat, liputan lebih luas dan kualitas sinyal maupun suara yang lebih jernih serta akses

3G/3.5G. Dilengkapi dengan kapasitas SIM card yang lebih besar dan menu browser yang canggih yang akan membawa Anda ke dimensi baru Personal Data Communication.

Jaringan Matrix yang mencakup lima benua di dunia, memungkinkan Matrix untuk dibawa ke luar negeri dan seluruh wilayah di Indonesia. Matrix, partner mobilitas Anda!

Nikmati fitur lengkap dari Matrix:

- a. High speed Internet: Akses Internet berkecepatan tinggi dalam jaringan 3G/3.5G.
- b. M-Banking: Layanan mobile banking kini dalam genggamannya.
- c. 3G Services: Nikmati serunya Video Call, Video Dating, Mobile TV dll. Aktifkan 3G Anda : Ketik 3G dan kirim ke 777.
- d. International Roaming: Bahkan saat Anda berada diluar Indonesia, layanan komunikasi dan akses Internet tetap dapat Anda nikmati dengan mudah.
- e. Flatcall 01016: Telpon ke internasional hemat ke berbagai negara di dunia, tekan: 01016+Kode Negara+Kode Area+Nomor Tujuan.

- f. Poin Plus-Plus: Kumpulkan terus poinnya dan raih kesempatan memenangkan Mobil Jaguar dan ribuan hadiah lainnya. Poin juga langsung ditukar dengan diskon tagihan, SMS I-Ring maupun merchant-merchant lain yang tergabung dalam MORE, dll

g. **Berlangganan Matrix:**

1). Pelanggan Individu :

- a). Mengisi formulir aplikasi
- b). Melampirkan fotokopi KTP dan Kartu-Keluarga.

2). Pelanggan Perusahaan :

- a). Mengisi formulir aplikasi
- b). Menyertakan surat kuasa berlangganan Matrix dari perusahaan.
- c). Menyertakan fotokopi NPWP dan SIUP perusahaan.
- d). Menyertakan fotokopi KTP pemberi & penerima kuasa.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode kausal yaitu metode penelitian untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang mempengaruhi (*independent*) dengan lambang X yaitu sebagai kualitas layanan dan variabel bebas (*dependent*) dengan lambang Y yaitu kepuasan pengguna kartu Matrix. Variabel yang mempengaruhi

(*independent*) adalah suatu variabel penelitian yang keragamannya diatur sebagai akibat dari campur tangan penulis; atau suatu kondisi yang ingin diselidiki, diteliti atau dikaji pengaruhnya terhadap variabel bergantung. Variabel bebas (*dependent*) suatu variabel penelitian yang keragamannya (variabilitasnya) ditentukan atau bergantung atau dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Metode ini memerlukan pengujian hipotesis dengan uji statistik.

3.3 Hipotesis Penelitian

Dari Pengamatan penelitian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis dari penelitian ini yaitu :

“Diduga kualitas layanan galeri PT. Indosat (Cabang Karawaci) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu paska bayar Matrix”.

Ho : Tidak ada pengaruh antara kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna Kartu pasca bayar Matrix pada PT. Indosat (Cabang Karawaci).

Ha : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna Kartu pasca bayar Matrix atau dengan bahasa statistik adalah :

$T_{hitung} < T_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak

$T_{hitung} > T_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima

3.4 Variabel dan Pengukurannya

Pada skripsi ini penulis melakukan penelitian terhadap variabel yang mempengaruhi (*independent*) dengan lambang X yaitu sebagai kualitas layanan dan variabel bebas (*dependent*) dengan lambang Y yaitu kepuasan pengguna kartu Matrix.

Pengukuran skor dari penelitian ini menggunakan Skala Ordinal yang digunakan untuk pengurutan data dari tingkat paling rendah ke tingkat yang paling tinggi, atau sebaliknya dengan interval yang tidak harus sama. Dengan Skala Ordinal, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Metode ini juga dinilai berdasarkan tingkatan angka sebagai berikut :

Tidak setuju	(TS) Skor nilai = 1
Kurang setuju	(KS) Skor nilai = 2
Cukup setuju	(CS) Skor nilai = 3
Setuju	(S) Skor nilai = 4
Sangat setuju	(SS) Skor nilai = 5

3.5 Definisi Operasional Variabel

Dalam penyusunan skripsi ini penulis membuat beberapa definisi operasional variabel mengenai atribut kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna kartu pasca bayar Matrix.

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Deskripsi data
Kualitas Pelayanan	1. Assurance (Jaminan dan Kepastian)	a. Pengetahuan dan kecakapan customer service b. Keamanan yang terjamin dalam membayar tagihan c. Keramahan pegawai dalam memberikan layanan
	2. Responsiveness (Ketanggapan)	a. Mampu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan b. Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan c. Kesiapan pegawai dalam membantu
	3. Bukti langsung (berwujud)	a. Lokasi Kantor PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang strategis b. Kenyamanan ruang pelayanan c. Kelengkapan brosur-brosur, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri PT. Indosat
	4. Empathy (Empati)	a. Memberi perhatian pada pelanggan b. Memahami kebutuhan pelanggan tanpa melihat status sosial c. Kesungguhan karyawan terhadap kepentingan pelanggan
	5. Reliability (Keandalan)	a. tepat waktu dalam pelayanan b. Akurasi layanan c. Kenyamanan layanan
Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas Produk	a. Up to date dalam teknologi b. Fitur lengkap dari kartu Matrix c. design kartu Matrix yang menarik perhatian
	2. Harga	a. Mudah dalam mendapatkan kartu Matrix tanpa dikenakan biaya b. kemudahan dalam mendapatkan paket produk Matrix sesuai dengan kebutuhan konsumen c. Tarif yang kompetitif

	3. Service Quality	a. Online sistem diseluruh Indonesia b. Keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan tepat. c. Karyawan yang dapat memberikan solusi
	4. Emotional Factor	a. Bangga menjadi pelanggan b. Dengan menggunakan Kartu Matrix jadi lebih percaya diri c. Pengalaman bertransaksi terbaik yaitu di Galeri PT. Indosat
	5. Kemudahan	a. Tempat yang nyaman untuk bertransaksi di Galeri PT. Indosat b. Pelayanan dalam satu atap c. Efisien dalam transaksi di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci

Sumber : Rambat Lupioadi (2001 : 182) dan Handy Irawan (2007 : 37-39)

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penulisan skripsi ini dilakukan penulis dengan cara sebagai berikut :

- a. Riset Kepustakaan
penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data berdasarkan referensi-referensi dari studi kepustakaan yang diperoleh dari buku-buku, diktat, catatan kuliah, serta sumber-sumber yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.

- b. Riset Lapangan

Riset lapangan dilakukan dengan menyebarkan seperangkat pertanyaan atau angket kepada konsumen yang memakai kartu Matrix. Penulis melakukan penelitian lapangan dimana dari penelitian lapangan diperoleh 2 data, yaitu

- 1). Data Primer, adalah data yang dikumpulkan oleh perorangan diambil langsung dari responden melalui daftar pertanyaan (kuesioner).
- 2). Data sekunder, adalah data yang dikumpulkan pihak lain yang telah tersedia, data perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, jenis produksi yang dihasilkan, dll.

3.7. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah :

- a. Data Primer, adalah data yang dikumpulkan oleh perorangan diambil langsung dari responden melalui daftar pertanyaan (kuesioner).
- b. Data sekunder, adalah data yang dikumpulkan pihak lain yang telah tersedia, data perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, jenis produksi yang dihasilkan, dll.

3.8. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pelanggan pengguna kartu matrix PT. Indosat Cabang Karawaci. Menurut Sugiono (2007 : 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiono (2007 : 116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya

keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga bisa juga berupa barang atau peralatan, bidang pekerjaan. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek.

Maka penulis dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi yaitu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) sehingga menyebabkan penulis hanya menarik sampel sebanyak 100 orang pelanggan sebagai responden, dalam metode survey alat pengumpulan data yang pokok adalah kuesioner, disamping melakukan wawancara baik dengan responden maupun dengan pihak perusahaan yang diteliti.

Teknik penentuan sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode *Convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan saja; anggota populasi yang ditemui peneliti dan bersedia menjadi responden dijadikan sampel. Teknik ini merupakan teknik paling mudah, cepat, dan murah, tetapi hasilnya kurang diandalkan.

3.9. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan adalah :

- a. Deskriptif Kuantitatif, yaitu metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendiskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi. Penyajian data dapat membentuk tabel, angka, ukuran, dan gambar.
- b. Analisis statistik regresi linear sederhana

Metode analisis regresi linear dalam buku statistik J. Supranto (2001 :177) dapat dihitung dengan rumus :

$$Y = a + b X$$

Dimana :

Y = Variabel (terikat kepuasan pelanggan)

a = Konstanta (nilai Y yang diperoleh jika X = 0)

b = Koefisien regresi (besarnya perubahan Y akan berakibat berubahnya satu satuan X)

X = Variabel bebas (kualitas layanan)

Nilai a dan b pada persamaan itu adalah dapat dihitung dengan formula dibawah ini :

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \qquad a = \frac{\sum Y}{n} - b \left(\frac{\sum X}{n} \right)$$

- c. Uji hipotesis (Uji T)

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan antara kualitas layanan (X) dengan kepuasam pelanggan (Y). Bila uji t

ini adalah signifikan, maka koefisien tersebut dapat pula digunakan sebagai prediksi. **“Pengujian Hipotesa** adalah memutuskan apakah akan menerima atau menolak hipotesa berdasarkan pada data yang diperoleh dari sampel”.

Prosedur pengujian hipotesa dapat dinyatakan dalam :

1. $H_0 : \beta = 0$ (kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu Matrix).

$H_a : \beta > 0$ (kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kartu Matrix).

2. Nilai signifikas (α) 5%

3. Tolak H_0 bila nilai T hitung $>$ T table

4. Terima H_a jika T hitung $<$ T tabel

Adapun rumus pengujian dipergunakan rumus uji-t sebagai berikut :

$$t = r \frac{\sqrt{n - 2}}{1 - r^2}$$

Dimana :

t = Signifikan korelasi

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

- d. t tabel pada tingkat signifikan (α), tingkat signifikan 0,05 derajat kebebasannya $dk = n - 2$ (dk = jumlah sampel – jumlah variabel) pada uji 2 sisi, sehingga dibaca pada $(t_{\frac{1}{2} 0,05})$ atau $t_{0,025}$.
- e. Metode pengolahan data dengan menggunakan SPSS Versi 17

Dimana setelah daftar kuesioner terisi dan terkumpul, maka data mentah tersebut diolah melalui empat tahap yaitu: Editing, Coding, Tabulating, dan Analizing. Pada tahap Editing, data mentah diedit terlebih dahulu guna melengkapi kelengkapan, konsistensi dan standarisasi satuan angka yang terdapat dalam daftar kuesioner.

Kegiatan ini bertujuan untuk mengurangi kesalahan yang terjadi dan menghilangkan keraguan. Coding merupakan pemberian angka atau kode pada setiap pertanyaan. Kegiatan ini untuk tabulating data. Tabulating adalah memasukkan data kedalam tabel dan mengatur angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori.

Kegiatan ini bertujuan untuk menghindari kesimpang siuran dan memudahkan analisa data. analizing merupakan pengelompokkan, membuat uraian, memanipulasi serta menyingkat data sehingga mudah dibaca. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan terhadap suatu yang diteliti, mencari arti yang lebih luas dan menghubungkan dengan pengetahuan yang sudah ada.

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden

Penelitian terhadap pengguna kartu pasca bayar matrix PT. Indosat, Tbk cabang karawaci yang bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix, maka dengan ini penulis menyebarkan jumlah kuesioner sebanyak 100 Kuesioner dan yang berhasil dikembalikan pelanggan adalah berjumlah 100 buah.

Berikut ini adalah karakteristik responden yang menjadi pengguna kartu pasca bayar matrix di PT. Indosat, Tbk dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Dari 100 kuesioner telah disebarkan kepada pengguna kartu pasca bayar matrix PT. Indosat, Tbk. Selanjutnya akan dikemukakan karakteristik responden yang meliputi :

- 4.1.1 Jenis kelamin
- 4.1.2 Usia
- 4.1.3 Pendidikan terakhir
- 4.1.4 Pekerjaan saat ini
- 4.1.5 Rata – rata pendapatan per bulan yang peroleh.

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	47	47.0	47.0	47.0
wanita	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil data berasal dari Kuesioner

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin wanita adalah paling banyak dengan jumlah 53% dari total 100 responden.

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 Tahun	12	12.0	12.0	12.0
20 – 30 Tahun	66	66.0	66.0	78.0
31- 40 Tahun	17	17.0	17.0	95.0
> 41 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil data berasal dari Kuesioner

Hasil analisis menunjukkan bahwa usia responden antara 20 – 30 Tahun adalah paling banyak menggunakan kartu pasca bayar matrix yaitu 66% dari total 100 orang responden.

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMU & Sederajatnya	24	24.0	24.0	24.0
Sarjana S1	50	50.0	50.0	74.0
Diploma	18	18.0	18.0	92.0
Pasca Sarjana	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil data berasal dari Kuesioner

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah S1 yaitu 50% dari 100 total responden. Hal ini menjelaskan bahwa lulusan Sarjana S1 yang lebih dominan menggunakan Kartu pasca bayar matrix dan telah mempunyai penghasilan.

4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden Saat ini.

Tabel 4.4

Pekerjaan Saat ini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar / Mahasiswa	16	16.0	16.0	16.0
Wiraswasta	11	11.0	11.0	27.0
Pegawai / Karyawan	69	69.0	69.0	96.0
Ibu Rumah Tangga	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil data berasal dari Kuesioner

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan pengguna kartu pasca bayar matrix pada saat ini adalah pegawai/karyawan yaitu 69% dari 100 total responden. Hal ini

menggambarkan bahwa pengguna kartu matrix telah bekerja dan mempunyai penghasilan.

4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan rata– rata pendapatan

Tabel 4.5

Rata-rata pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 1.000.000,-	22	22.0	22.0	22.0
Rp 1.000.000,- Rp. 2000.000,-	48	48.0	48.0	70.0
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	21	21.0	21.0	91.0
> Rp. 3.000.000,-	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil data berasal dari Kuesioner

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas pengguna kartu matrix di PT. Indosat, Tbk sudah bekerja dan telah mempunyai penghasilan yaitu 48% dari 100 total responden. Hal ini menggambarkan bahwa pengguna kartu matrix mempunyai penghasilan yang dapat menjamin bahwa pengguna kartu matrix dapat membayar tagihan biaya tagihan matrix yang telah terpakai.

4.2 Analisis Kualitas Layanan Galeri

4.2.1 Assurance (Jaminan dan Kepastian)

Tabel 4.6
Pengetahuan dan kecakapan customer

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	14	14.0	14.0	14.0
	Setuju	43	43.0	43.0	57.0
	Sangat Setuju	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 86% responden menyatakan bahwa kemampuan pengetahuan dan kecakapan customer servis PT. Indosat dalam membantu pelanggan sudah baik.

Kemampuan pengetahuan dan kecakapan seorang customer servis dalam hal melayani setiap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pengguna kartu matrix secara langsung dapat memberikan solusi dari masalah yang di hadapi oleh pengguna kartu matrix.

Tabel 4.7
Keamanan yang terjamin dalam membayar tagihan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	19	19.0	19.0	19.0
	Setuju	61	61.0	61.0	80.0
	Sangat Setuju	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas diketahui sebanyak 81% respponden menyatakan bahwa jaminan keamanan yang ada di PT.

Indosat, Tbk Cabang Karawaci dalam membantu pengguna kartu matrix sudah baik.

Untuk memuaskan para pelanggannya PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci memberikan jaminan keamanan seperti, pelanggan dapat datang ke Galeri PT. Indosat sesuai dengan wilayahnya dari mulai memarkir kendaraannya sampai datang bertransaksi membayar tagihan pemakai kartu matrix.

Tabel 4.8
Keramahan Karyawan dalam memberikan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	22	22.0	22.0	22.0
	Setuju	51	51.0	51.0	73.0
	Sangat Setuju	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 78% responden menyatakan bahwa kemampuan dalam beramah tamah baik kepada pengguna kartu pasca bayar matrix maupun kepada pelanggan lainnya sudah baik.

Kemampuan beramah tamah setiap karyawan dibagian Galeri sudah dapat menjamin etika layanan yang baik seperti, saat pelanggan sebelum masuk ke galeri PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci petugas keamanan sudah membukakan pintu disertai beramah tamah dan kesopan santunan serta pada saat pelanggan menyampaikan keluhannya maupun melakukan transaksi tagihan kartu matrix, karyawan selalu senyum, salam, sapa dapat dilihat dari 3 ciri khas PT. Indosat, Tbk yaitu 3S : senyum, salam, sapa. Hal ini

mewujudkan rasa etika layanan yang terbaik bagi setiap pelanggan supaya para pelanggan merasa di hormati dan di hargai dari semua Karyawan dibagian Galeri PT. Indosat, Tbk. Karena PT. Indosat sangat mengutamakan kepuasan bagi para pelanggannya.

4.2.2 Responsiveness (Ketanggapan)

Tabel 4.9
Mampu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	24	24.0	24.0	24.0
Setuju	53	53.0	53.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 76% responden menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan sudah baik.

Kemampuan karyawan di bagian Galeri PT. Indosat, Tbk dengan cepat memberikan solusi yang terbaik untuk pelanggannya, khususnya pelanggan pengguna kartu pasca bayar martix seperti, balik nama kartu matrix, terblokirnya kartu matrix, hilangnya kartu matrix,dll.

Tabel 4.10
Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	27	27.0	27.0	27.0
Setuju	54	54.0	54.0	81.0
Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 73% responden menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan sudah baik.

Kemampuan karyawan di bagian Galeri PT. Indosat, Tbk dengan cepat dapat tanggap pada setiap keluhan-keluhan pelanggan, baik pelanggan produk Indosat yang lainnya, maupun pengguna kartu matrix dengan kemampuan pengetahuan dan kecakapan karyawan yang sudah dimiliki.

Tabel 4.11
Kesediaan Karyawan dalam membantu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	26	26.0	26.0	26.0
	Setuju	45	45.0	45.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 74% responden menyatakan bahwa kemampuan karyawan dalam Kesediaan Karyawan dalam membantu pelanggan sudah baik.

Untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci menuntut setiap Karyawan di bagian Galeri agar untuk memperhatikan segala sesuatu kesulitan yang ada pada pengguna kartu martix dapat diterima agar pengguna kartu matrix merasa diperhatikan disetiap keluhan. Seperti, para pengguna kartu matrix merasa kebingungan harus kemana mengganti kartu yang terblokir atau kartu yang hilang dengan nomor handphone yang

sama dengan datang ke Galeri PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci karyawan langsung bersedia dalam membantu.

4.2.3 Bukti langsung (berwujud)

Tabel 4.12
Lokasi Kantor PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang strategis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	31	31.0	31.0	31.0
	Setuju	40	40.0	40.0	71.0
	Sangat Setuju	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 69% responden menyatakan bahwa Lokasi Kantor PT. Indosat (Cabang Karawaci) sudah strategis.

Untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan, PT. Indosat, Tbk memudahkan para pelanggannya untuk menyampaikan setiap keluhan dan melakukan transaksi tagihan kartu matrix. Dengan ini perusahaan membuka cabang – cabang Galeri Indosat terdekat dimasing-masing wilayah agar dapat dijangkau pelanggannya. Hal ini membuat para pelanggannya merasa senang dan pelanggan tidak harus merasa kebingungan harus kemana menyampaikan keluhan yang terjadi pada kartu matrixnya.

Tabel 4.13
Kenyamanan ruang Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	23.0
	Setuju	59	59.0	59.0	82.0
	Sangat Setuju	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 77% responden menyatakan bahwa PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci sudah menyediakan fasilitas ruangan yang mendukung kenyamanan sudah baik.

Kenyamanan ruangan factor terpenting dalam memberikan layanan menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan ruangan bagi pelanggan, seperti AC, ruang tunggu, toilet, berbagai macam tabloid, majalah, Koran agar pelanggan tidak merasa jenuh.

Tabel 4.14
Kelengkapan brosur-brosur, iklan, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri PT. Indosat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	16	16.0	16.0	16.0
Setuju	54	54.0	54.0	70.0
Sangat Setuju	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 84% responden menyatakan bahwa PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci kelengkapan pada fasilitas brosur-brosur, iklan, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri sudah cukup baik.

Di galeri dilengkapi brosur – brosur, iklan, desain, produk Indosat juga terpenting untuk pelanggan keinginan tahu tentang produk-produk Indosat, sehingga pelanggan akan tahu produk mana yang akan dipakai untuk berkomunikasi.

4.2.4 Empathy (Empati)

Tabel 4.15
Memberi perhatian pada pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	23.0
	Setuju	52	52.0	52.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 77% responden menyatakan kemampuan karyawan bagian galeri PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci dalam memberikan perhatiannya kepada pelanggan sudah baik.

Kemampuan pihak karyawan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumennya merupakan salah satu nilai tambah bagi para karyawan PT. Indosat, Tbk, dimana pihak perusahaan dapat mengerti dan menganalisa kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Tabel 4.16
Memahami kebutuhan pelanggan tanpa melihat status social.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	20	20.0	20.0	20.0
	Setuju	58	58.0	58.0	78.0
	Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 80% responden menyatakan kemampuan karyawan bagian galeri dapat memahami kebutuhan pelanggannya.

Dengan berinteraksi kepada pelanggannya, maka diharapkan karyawan dibagian galeri dapat memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggannya tanpa melihat status social. karyawan dibagian galeri sangat mengutamakan kepuasan bagi para pelanggannya

Tabel 4.17
Kesungguhan karyawan terhadap kepentingan pelanggan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	28	28.0	28.0	28.0
Setuju	50	50.0	50.0	78.0
Sangat Setuju	22	22.0	22.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 72% responden menyatakan bahwa kemampuan karyawan bagian galeri dalam kesungguhannya terhadap kepentingan pelanggan sudah baik.

Kemampuan karyawan dalam kesungguhan terhadap kepentingan pelanggan merupakan salah satu poin yang harus di miliki untuk PT. Indosat, Tbk dalam melayani pelanggan seperti karyawan galeri yang melayani langsung kepentingan pelanggan mengenai kerusakan pada kartu matrix, dengan secara langsung dapat di perbaiki dengan cepat.

4.2.5 Reliability (Keandalan)

Tabel 4.18
Tepat waktu dalam pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	27	27.0	27.0	27.0
Setuju	54	54.0	54.0	81.0
Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 73% responden menyatakan bahwa Tepat waktu dalam pelayanan sudah baik.

Untuk tepat waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan berarti PT. Indosat bertanggung jawab untuk menjamin tepat waktu pelayanan sesuai dengan waktu perbaikan seperti, pelanggan yang mempunyai kesulitan pada kartu matrix yang terblokir atau kartu yang hilang dengan nomor handphone yang sama dengan tepat PT. Indosat, Tbk memperbaiki dalam 2 hari sehingga pelanggan dapat menggunakan kembali kartu matrix untuk berkomunikasi.

Tabel 4.19
Akurasi layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	28	28.0	28.0	28.0
	Setuju	59	59.0	59.0	87.0
	Sangat Setuju	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Dalam memberikan layanan yang efektif diharapkan karyawan bagian galeri PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci memberikan cara kemudahan dalam melayani setiap pelanggan, misalnya produk apa yang ingin digunakan dalam berkomunikasi, untuk pengguna kartu matrix dapat memilih paket kartu matrix sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.20
Kenyamanan layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	24	24.0	24.0	24.0
	Setuju	57	57.0	57.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 76% responden menyatakan bahwa Kenyamanan layanan sudah baik.

Galeri PT. Indosat, Tbk cabang karawaci menyediakan fasilitas yang menunjang kenyamanan layanan bagi pelanggan seperti, layanan bertransaksi tagihan kartu matrix dapat dilakukan di Galeri, pelanggan akan merasa nyaman dengan layanan yang diberikan karyawan baik dari etika layanan maupun kemampuan pengetahuan yang dimiliki.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

4.3 Analisis Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix

4.3.1 Kualitas Produk

Tabel 4.21
Up to date dalam teknologi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	9	9.0	9.0	9.0
	Setuju	39	39.0	39.0	48.0
	Sangat Setuju	52	52.0	52.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 76% responden menyatakan bahwa Up to date dalam teknologi sangat baik.

Untuk meningkatkan layanan terhadap pelanggannya PT. Indosat, Tbk selalu up to date dalam produk-produknya terutama kartu pasca bayar Matrix seperti, GSM paska bayar dengan mobilitas yang semakin tinggi, sambungan lebih cepat, liputan lebih luas dan kualitas sinyal maupun suara yang lebih jernih serta akses 3G/3.5G. Dilengkapi dengan kapasitas SIM card yang lebih besar dan menu browser yang canggih yang akan membawa pelanggan ke dimensi baru Personal Data Communication.

Tabel 4.22
Fitur lengkap dari kartu Matrix

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	21	21.0	21.0	21.0
	Setuju	51	51.0	51.0	72.0
	Sangat Setuju	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 79% responden menyatakan bahwa Fitur lengkap dari kartu Matrix sangat baik.

Fitur yang lengkap yang dimiliki kartu matrix akan menjamin pada penggunaanya dan akan merasa puas sehingga pelanggan PT. Indosat, Tbk akan tetap bertahan seperti, High speed Internet: Akses Internet berkecepatan tinggi dalam jaringan 3G/3.5G, International Roaming: Bahkan saat pelanggan berada diluar Indonesia, layanan komunikasi dan akses Internet tetap dapat pelanggan nikmati dengan mudah, dll.

Tabel 4.23
Design kartu Matrix yang menarik perhatian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	26	26.0	26.0	26.0
	Setuju	59	59.0	59.0	85.0
	Sangat Setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 74% responden menyatakan bahwa Design kartu Matrix yang menarik perhatian pelanggan sudah baik.

Design kartu Matrix yang menarik perhatian pelanggan akan mengetahui Masuki dimensi baru dalam komunikasi dan nikmati gaya hidup yang lebih fleksibel dari Matrix seperti, dari design kartu matrix pelanggan akan tahu kelengkapan yang dimiliki dari kartu matrix.

4.3.2 Harga

Tabel 4.24

Mudah dalam mendapatkan Kartu Matrix tanpa di kenakan biaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	18	18.0	18.0	18.0
	Setuju	56	56.0	56.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 82% responden menyatakan bahwa Mudah dalam mendapatkan Kartu Matrix tanpa di kenakan biaya.

Dalam registrasi kartu matrix untuk pengguna awal kartu matrix tidak akan dikenakan biaya karena mendapatkan kartu matrix sangat mudah hanya datang ke galeri PT. Indosat, Tbk sesuai dengan wilayahnya masing-masing seperti, galeri di PT. Indosat, Tbk cabang karawaci karena wilayah khusus Tangerang dengan datang ke galeri mengikuti prasyarat fotocopy KTP, Mengisi formulir aplikasi registrasi.

Tabel 4.25

Kemudahan dalam mendapatkan paket produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju	64	64.0	64.0	81.0
	Sangat Setuju	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 83% responden menyatakan bahwa Kemudahan dalam mendapatkan paket produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

PT. Indosat, Tbk menyediakan paket produk Matrix yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang sudah up to date sehingga pelanggan tidak harus mengisi ulang pulsa secara voucher misalnya, menggunakan Matrix Strong ada 3 macam pengisian 50 ribu, 100 ribu, dan 150 ribu pelanggan akan menggunakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.26
Tarif yang Kompetitif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	37	37.0	37.0	37.0
	Setuju	37	37.0	37.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 63% responden menyatakan bahwa tarif yang Kompetitif sudah baik.

Dengan tarif yang kompetitif disediakan PT. Indosat, Tbk pelanggan akan merasa puas dengan menggunakan kartu pasca bayar Matrix seperti Paket Matrix Rp 15/detik dan temukan kemudahan satu tarif paskabayar yang makin hemat untuk telepon lokal dan SLJJ ke semua operator, Biaya kelebihan paket GPRS Rp 1/kb, dll.

4.3.3 Service Quality

Tabel 4.27
Online sistem diseluruh Indonesia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	15	15.0	15.0	15.0
Setuju	51	51.0	51.0	66.0
Sangat Setuju	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 85% responden menyatakan bahwa Online sistem diseluruh Indonesia sudah baik.

Layanan yag diberikan PT. Indosat, Tbk sudah online sistem seluruh Indonesia. Dalam arti PT. Indosat, Tbk selalu berusaha untuk kepentingan dan mengutamakan kepuasan pelanggannya seperti, pengguna kartu matrix yang akan balik nama kartunya secara langsung dapat online sistem yang dimiliki PT. Indosat, Tbk.

Tabel 4.28
Keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan tepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	25	25.0	25.0	25.0
Setuju	52	52.0	52.0	77.0
Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 85% responden menyatakan bahwa kemampuan karyawan bagian galeri terhadap keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan tepat.

Dengan kemampuan kecakapan dan etika layanan yang dimiliki karyawan bagian galeri dapat langsung memahami segala sesuatu

kesulitan yang ada pada pengguna kartu matrix dapat diterima agar pengguna kartu matrix merasa diperhatikan disetiap keluhan.

Tabel 4.29
Karyawan yang dapat memberikan solusi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	34	34.0	34.0	34.0
	Setuju	41	41.0	41.0	75.0
	Sangat Setuju	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 66% responden menyatakan bahwa kemampuan karyawan bagian galeri dapat memberikan solusi kepada para pelanggannya sudah baik.

PT. Indosat, Tbk khususnya cabang karawaci mewajibkan kepada karyawannya untuk memberikan kepada pelanggannya apabila pelanggan mengalami kesulitan salah satu produk Indosat seperti, pengguna kartu matrix yang ingin balik nama kartu matrix yang digunakannya, secara kebetulan sistem sedang offline dengan cepat karyawan langsung memberikan solusi untuk datang ke galeri yang ada didaerah serpong atau datang kembali ke galeri.

4.3.4 Emotional Factor

Tabel 4.30
Bangga menjadi pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	32	32.0	32.0	32.0
	Setuju	45	45.0	45.0	77.0
	Sangat Setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 68% responden menyatakan puas dan Bangga menjadi pelanggan PT. Indosat, Tbk.

PT. Indosat, Tbk cabang karawaci berusaha untuk membuat para pelanggannya bangga menjadi salah satu bagian dari perusahaan PT. Indosat, Tbk seperti tarif yang hemat sesama kartu, pelanggan puas akan layanan yang diberikan oleh karyawan PT. Indosat, Tbk.

Tabel 4.31
Dengan menggunakan Kartu Matrix jadi lebih percaya diri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	38	38.0	38.0	38.0
	Setuju	46	46.0	46.0	84.0
	Sangat Setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 62% responden menyatakan bahwa pelanggan dengan menggunakan Kartu Matrix jadi lebih percaya diri.

Dilengkapi dengan kapasitas SIM card yang lebih besar dan menu browser yang canggih yang akan membawa untuk pengguna ke dimensi baru Personal Data Communication dalam komunikasi dan nikmati gaya hidup yang lebih fleksibel dari Matrix, sehingga pengguna kartu matrix dapat percaya diri dalam berkomunikasi.

Tabel 4.32
Pengalaman bertransaksi terbaik yaitu di galeri PT. Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	28	28.0	28.0	28.0
	Setuju	60	60.0	60.0	88.0
	Sangat Setuju	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 72% responden menyatakan pengalaman bertransaksi terbaik yaitu di galeri PT. Indosat, Tbk cabang karawaci.

PT. Indosat, Tbk cabang karawaci berusaha memberikan sesuatu yang terbaik untuk pelanggannya, khususnya pengguna kartu matrix yang dapat bertransaksi tagihan pemakaian kartu matrix dengan aman dan nyaman layanannya.

4.3.5 Kemudahan

Tabel 4.33
Tempat yang nyaman untuk bertransaksi di Galeri PT. Indosat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	27	27.0	27.0	27.0
	Setuju	42	42.0	42.0	69.0
	Sangat Setuju	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 73% responden menyatakan bahwa tempat yang nyaman untuk bertransaksi di Galeri PT. Indosat, Tbk cabang karawaci.

PT. Indosat, Tbk cabang karawaci di bagian galeri berusaha memberikan yang terbaik untuk pelanggannya dengan menyediakan

tempat yang nyaman untuk bertransaksi seperti, untuk pengguna kartu matrix dapat membayar tagiahnya dilakukan di galeri dengan rasa aman dan sarana yang lengkap: menyediakan ruang tunggu yang nyaman, menyediakan AC, TV, dan toilet untuk khusus pelanggan.

Tabel 4.34
Pelayanan dalam satu atap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	20	20.0	20.0	20.0
	Setuju	54	54.0	54.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 80% responden menyatakan bahwa pelayanan dalam satu atap di Galeri PT. Indosat, Tbk cabang karawaci sudah baik dan pelanggan merasa puas.

PT. Indosat, Tbk cabang karawaci mengutamakan kepuasan pelanggannya dengan adanya galeri dengan mudah pelanggan Indosat dapat dilayani dalam satu atap seperti, untuk pengguna kartu matrix dapat bertransaksi tagihan kartu matrix, mengganti kartu yang hilang, dapat membeli pulsa voucher maupun m-tronik, untuk kartu pasca bayar matirx dapat balik nama, dapat melaporkan SIM card yang terblokir, dan dapat berkonsultasi mengenai produk kartu Indosat yang digunakan.

Tabel 4.35
Efisien dalam transaksi Di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	23	23.0	23.0	23.0
	Setuju	51	51.0	51.0	74.0
	Sangat Setuju	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Analisis data yang diolah dari SPSS Versi 17

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebanyak 77% responden menyatakan puas bahwa efisien dalam transaksi Di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci.

PT. Indosat, Tbk cabang karawaci menyediakan galeri terdekat untuk dijangkau pelanggannya, dengan mudah memberikan efisien dalam bertransaksi untuk para pelanggannya. khususnya untuk pengguna kartu pasca bayar matrix, tidak perlu memerlukan waktu banyak untuk mendatangi kantor pusat.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 4.36

Hasil Rekapitulasi Persentase Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jawaban	Frekuensi	Persen	Total
1	Jenis Kelamin	Laki-laki Wanita	47 53	47% 53%	100%
2	Usia	< 20 Tahun 20 – 30 Tahun 31- 40 Tahun > 41 Tahun	22 66 17 5	22% 66% 17% 5%	100%
3	Pendidikan terakhir	SMU & Sederajatnya Sarjana S1 Diploma Pasca Sarjana	24 50 18 8	24% 50% 18% 8%	100%
4	Pekerjaan saat ini	Pelajar / Mahasiswa Wiraswasta Pegawai / Karyawan Ibu Rumah Tangga	16 11 69 4	16% 11% 69% 4%	100%
5	rata – rata pendapatan per bulan yang diperoleh	< Rp 1.000.000,- Rp 1.000.000,- Rp. 2000.000,- Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 > Rp. 3.000.000,-	22 44 21 9	22% 44% 21% 9%	100%

Tabel 4.37

Hasil Rekapitulasi Persentase Responden Variabel Kualitas Layanan Galeri

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persen	Total
1	Pengetahuan dan kecakapan customer service	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 14 43 43	0 0 14% 43% 43%	100%
2	Keamanan yang terjamin dalam membayar tagihan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 19 61 20	0 0 19% 61% 20%	100%
3	Keramahan Karyawan dalam memberikan layanan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 22 51 27	0 0 22% 51% 27%	100%
4	Mampu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 24 53 23	0 0 24% 53% 23%	100%
5	Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 27 54 19	0 0 27% 54% 19%	100%
6	Kesediaan Karyawan dalam membantu	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 26 45 29	0 0 26% 45% 29%	100%
7	Lokasi Kantor PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang strategis	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 31 40 29	0 0 31% 40% 29%	100%

8	Kenyamanan ruang Pelayanan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 23 59 18	0 0 23% 59% 18%	100%
9	Kelengkapan brosur-brosur, iklan, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri PT. Indosat	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 16 54 30	0 0 16% 54% 30%	100%
10	Memberi perhatian pada pelanggan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 23 52 25	0 0 23% 52% 25%	100%
11	Memahami kebutuhan pelanggan tanpa melihat status social.	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 20 58 22	0 0 20% 58% 22%	100%
12	Kesungguhan karyawan terhadap kepentingan pelanggan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 28 50 22	0 0 28% 50% 22%	100%
13	Tepat waktu dalam pelayanan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 27 54 19	0 0 27% 54% 19%	100%
14	Akurasi layanan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 28 59 13	0 0 28% 59% 13%	100%
15	Kenyamanan layanan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 24 57 19	0 0 24% 57% 19%	100%

Tabel 4.38
Hasil Rekapitulasi Persentase Responden Variabel Kepuasan Pengguna
Kartu Pasca Bayar Matrix

No	Pertanyaan	Jawaban	Frekuensi	Persen	Total
1	Up to date dalam teknologi	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	9	9%	
		Setuju	39	39%	
		Sangat setuju	52	52%	
2	Fitur lengkap dari kartu Matrix	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	21	21%	
		Setuju	51	51%	
		Sangat setuju	28	28%	
3	Design kartu Matrix yang menarik perhatian	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	26	26%	
		Setuju	59	59%	
		Sangat setuju	15	15%	
4	Mudah dalam mendapatkan Kartu Matrix tanpa dikenakan biaya	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	18	18%	
		Setuju	56	56%	
		Sangat setuju	26	26%	
5	Kemudahan dalam mendapatkan paket produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	17	17%	
		Setuju	64	64%	
		Sangat setuju	19	19%	
6	Tarif yang Kompetitif	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	37	37%	
		Setuju	37	37%	
		Sangat setuju	26	26%	
7	Online sistem diseluruh Indonesia	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	15	15%	
		Setuju	51	51%	
		Sangat setuju	34	34%	
8	Keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan tepat	Tidak Setuju	0	0	100%
		Kurang Setuju	0	0	
		Cukup Setuju	25	25%	
		Setuju	52	52%	
		Sangat setuju	23	23%	

9	Karyawan yang dapat memberikan solusi	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Sangat setuju	0 0 34 41 25	0 0 34% 41% 25%	100%
10	Bangga menjadi pelanggan	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 32 45 23	0 0 32% 45% 23%	100%
11	Dengan menggunakan Kartu Matrix jadi lebih percaya diri	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 38 46 16	0 0 38% 46% 16%	100%
12	Pengalaman bertransaksi terbaik yaitu di Galeri PT.Indosat, Tbk	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 28 60 12	0 0 28% 60% 12%	100%
13	Tempat yang nyaman untuk bertransaksi di Galeri PT. Indosat.	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 27 42 31	0 0 27% 42% 31%	100%
14	Pelayanan dalam satu atap	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 20 54 26	0 0 20% 54% 26%	100%
15	Efisien dalam transaksi Di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci	Tidak Setuju Kurang Setuju Cukup Setuju Setuju Sangat setuju	0 0 23 51 26	0 0 23% 51% 26%	100%

4.4 Analisis Hasil Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix.

Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix (Y), pada penelitian ini digunakan analisis regresi sederhana. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix. Hasil perhitungan analisis regresi sederhana dengan menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solution) Versi 17.0.

Tabel 4.39
Rangkuman Hasil perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana dengan Program SPSS Versi 14

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698(a)	.487	.482	4.119

a Predictors: (Constant), Kualitas layanan galeri

b Dependent Variable: kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix pada PT. Indosat, Tbk. Cabang Karawaci

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai $r = 0,698$ menunjukkan dan nilai r^2 square (r^2). Nilai r menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif sebesar 0,698 antara kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix. Sedangkan besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai r^2 square sebesar 0,487 berarti bahwa kualitas layanan galeri memberikan pengaruh sebesar 48,7% terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang Karawaci dan sisanya 51,3% dipengaruhi

oleh faktor-faktor lain. Kemudian persamaan regresi yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.40
Rangkuman Hasil perhitungan Analisis Regresi Linear Sederhana Uji t

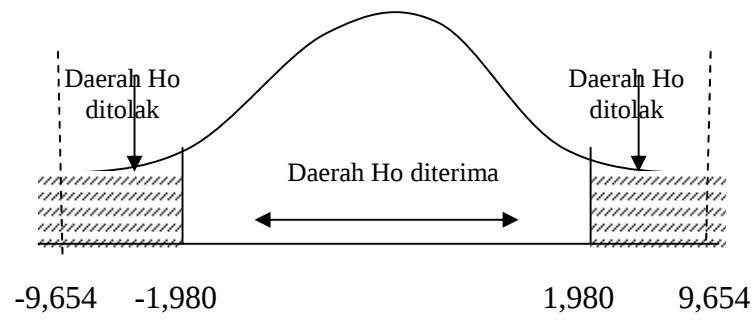
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.146	4.366		4.156	.000
	jumlah_x	.696	.072	.698	9.654	.000

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix pada PT. Indosat, Tbk.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari koefisien kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix. Maka dapat dibuat persamaan regresi yaitu $Y = 18,146 + 0,696X$

Dari tabel *coefficient* diatas diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 9,654. Dan angka ini dibandingkan dengan nilai t tabel, yang diperoleh berdasarkan tingkat kepercayaan sebesar 95% dengan nilai $\alpha = 0,05 : 2$ (uji dua sisi) = 0,025 dan dk = n – 2 (100-2) = 98, jadi perolehan t table (0,025 ; 98) = 1,980 dengan demikian t hitung (9,654) > dari t tabel (1,980) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas layanan galeri terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Galeri terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix pada PT. Indosat, Tbk cabang karawaci, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari hasil analisa sebagian besar responden memberikan tanggapan positif (setuju) terhadap kualitas layanan galeri yang diberikan oleh PT. Indosat, Tbk cabang karawaci kepada pengguna kartu pasca bayar matrix. Dengan demikian kualitas layanan galeri pada PT. Indosat, Tbk cabang karawaci sudah mendapatkan penilaian yang baik, dari pelanggan yang lain maupun khususnya pengguna kartu pasca bayar matrix karena sudah memuaskan pelanggannya tanpa melihat status sosial dari pelanggannya dan PT. Indosat, Tbk Cabang Karawaci sangat mengutamakan keinginan dan kepuasan bagi para pelanggannya.
- b. Berdasarkan uji t menunjukkan H_0 ditolak, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai t_{hitung} sebesar 9,654 dan t_{tabel} sebesar 1,980. dengan hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix.

- c. Dari hasil analisa pelaksanaan pelayanan galeri pada PT. Indosat cabang Karawaci sudah baik, karena perusahaan sudah membekali karyawannya mulai dari penampilan luar (fisik) kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri.



5.2 Saran

Setelah melihat dan memberikan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna bagi perusahaan . adapun saran-saran dari penulis antara lain :

- a. Kualitas layanan galeri di PT. Indosat, Tbk cabang karawaci harus dipertahankan. Karena sebagian besar responden memberikan tanggapan positif (setuju) terhadap layanan yang diberikan kepada pengguna kartu pasca bayar matrix, Dan hal ini merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga pelanggan akan terus menggunakan produk-produk Indosat termasuk Kartu pasca bayar matrix tanpa harus berpaling ke produk perusahaan telekomunikasi yang lain.
- b. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan galeri yaitu perusahaan harus selalu meningkatkan pengetahuan karyawan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas layanan galeri dan kepuasan pengguna kartu pasca bayar matrix PT. Indosat, Tbk cabang karawaci sudah cukup baik. Dan akan menjadi lebih maksimal apabila PT. Indosat, Tbk cabang karawaci dapat lebih memahami apa yang menjadi keinginan konsumennya.
- c. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan, tidak hanya dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas layanan galeri tetapi juga meningkatkan kualitas produk-produk Indosat khususnya Kartu Pasca Bayar Matrix dengan diperbanyak fitur-fitur, design kartu matrix yang

dapat menarik perhatian pelanggan, dan diadakan iklan matrix yang membuat pelanggan akan mengetahui tentang matrix sehingga menarik perhatian pelanggan dengan memakai kartu matrix sebagai kartu pasca bayar untuk berkomunikasi.



DAFTAR PUSTAKA

- Supranto, J. (2001). *Statistik teori dan aplikasi*. Jilid 1, Edisi enam, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lupioadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Suliyanto. (2006). *Metode Penelitian Riset Bisnis*. Purwokerto: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Kotler, P. & G. Amstrong. (2007). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cannon, Perreault, McCarthy, (2007). *Pemasaran Dasar ; Pendekatan Manajerial Global*, Buku 1, Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat Prentice Hall.
- Lovelock, C & Lauren K Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Ketua .Jakarta: Penerbit Indeks
- Irawan, Handy. (2007). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Tigabelas, Bandung: Penerbit Alfa beta.
- Pratisto, Arif. (2009). *Statistik menjadi mudah dengan SPSS 17*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Lampiran I : Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	jumlah_x(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: jumlah_y

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698(a)	.487	.482	4.119

a Predictors: (Constant), jumlah_x

b Dependent Variable: jumlah_y

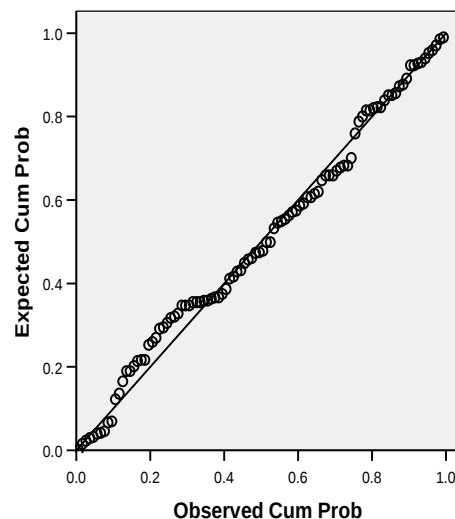
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.146	4.366		4.156	.000
	jumlah_x	.696	.072	.698	9.654	.000

a Dependent Variable: jumlah_y



Dependent Variable: jumlah_y



Lampiran II : Reliability

Warnings

The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

	N	%
Cases		
Valid	100	100.0
Excluded(a)	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.896	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pengetahuan dan kecakapan customer	115.89	99.008	.463	.892
Keamanan yang terjamin dalam membayar tagihan	116.17	100.749	.381	.893
Keramahan Karyawan dalam memberikan layanan	116.13	102.639	.198	.897
Mampu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	116.19	98.640	.499	.891
Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan	116.26	100.053	.401	.893
Kesediaan Karyawan dalam membantu	116.15	97.503	.536	.890
Lokasi Kantor PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang strategis	116.20	102.000	.213	.897

Kenyamanan ruang Pelayanan	116.23	98.664	.539	.890
Kelengkapan brosur-brosur, iklan, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri PT. Indosat	116.04	100.443	.378	.893
Memberi perhatian pada pelanggan	116.16	97.126	.608	.889
Memahami kebutuhan pelanggan tanpa melihat status social.	116.16	98.742	.524	.891
Kesungguhan karyawan terhadap kepentingan pelanggan	116.24	99.780	.400	.893
Tepat waktu dalam pelayanan	116.26	97.851	.570	.890
Akurasi layanan	116.33	98.587	.561	.890
Kenyamanan layanan	116.23	100.058	.415	.893
Up to date dalam teknologi	115.75	99.119	.490	.891
Fitur lengkap dari kartu Matrix	116.11	98.705	.485	.891
Design kartu Matrix yang menarik perhatian	116.29	102.390	.246	.896
Mudah dalam mendapatkan Kartu Matrix tanpa dikenakan biaya	116.10	99.505	.455	.892
Kemudahan dalam mendapatkan paket produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.	116.16	99.025	.547	.890
Tarif yang Kompetitif	116.29	99.016	.401	.893
Online sistem diseluruh Indonesia	115.99	98.050	.555	.890
Keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan tepat	116.20	98.444	.508	.891
Karyawan yang dapat memberikan solusi	116.27	96.825	.566	.890
Bangga menjadi pelanggan	116.27	98.684	.457	.892
Dengan menggunakan Kartu Matrix jadi lebih percaya diri	116.40	100.081	.381	.893
Pengalaman bertransaksi terbaik yaitu di galeri PT. Indosat	116.34	101.358	.340	.894
Tempat yang nyaman untuk bertransaksi di Galeri PT. Indosat	116.14	97.556	.517	.891
Pelayanan dalam satu atap	116.12	101.056	.325	.894
Efisien dalam transaksi Di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci	116.15	99.119	.453	.892

Lampiran III : Data Variabel Kualitas Layanan (X)

No	Kualitas Layanan															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	X
1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	58
2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53
3	3	4	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	55
4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	59
5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	62
6	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	66
7	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	5	4	4	5	4	3	3	4	5	3	3	3	4	4	4	58
9	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	63
10	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49
11	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	72
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	74
13	3	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	53
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	49
15	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	49
16	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	62
17	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	60
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	61
19	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	56
20	5	5	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	56
21	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	59
22	4	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	4	5	5	3	59
23	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	53
24	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	52
25	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	49
26	3	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	55
27	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	54
28	4	3	4	4	3	3	5	5	5	3	3	5	4	3	4	58
29	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	47
30	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	59
31	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	62
32	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	59
33	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	60
34	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	69
36	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	51
37	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	61
38	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
39	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	54
40	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	50
41	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	56
42	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	69

43	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	59
44	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	64
45	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	59
46	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	55
47	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	54
48	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	68
49	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
51	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62
52	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	64
53	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	58
54	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	3	58
55	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	58
56	5	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	57
57	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	62
58	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	58
59	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	55
60	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	58
61	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	62
62	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	60
63	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	63
64	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	66
65	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	3	65
66	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	56
67	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	69
68	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	59
69	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	66
70	5	3	5	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3	4	5	61
71	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	64
72	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	65
73	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	61
74	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	65
75	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	69
76	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	70
77	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	70
78	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3	61
79	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	68
80	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	67
81	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
82	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	61
83	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	63
84	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	61
85	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	66
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	68
87	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	67
88	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	64
89	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	62
90	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	67

91	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	67
92	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	63
93	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	5	3	59
94	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	66
95	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	59
96	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	69
97	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	55
98	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57
99	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	60
100	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	60



Lampiran IV : Data Variabel Kepuasan Pengguna Kartu Pasca Bayar Matrix (Y)

No	Kepuasan Penggna Kartu Matrix															Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Y
1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	54
2	5	5	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	57
3	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	53
4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	56
5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	63
6	5	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
7	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	62
8	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	56
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	58
10	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	53
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	68
12	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	70
13	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	56
14	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	49
15	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	52
16	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	60
17	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	58
18	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	57
19	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	63
20	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	4	4	50
21	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	51
22	4	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	52
23	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	57
24	4	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3	3	3	55
25	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	50
26	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	4	5	4	55
27	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	53
28	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	3	4	59
29	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	50
30	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	56
31	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	63
32	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	59
33	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	51
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
35	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	65
36	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	51
37	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
38	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	56
39	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57
40	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	51
41	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	63
42	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	68
43	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	64
44	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	67
45	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	57
46	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	58

47	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	55
48	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	66
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	57
50	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	66
51	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	66
52	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	67
53	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	57
54	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	57
55	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	58
56	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	60
57	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	65
58	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	62
59	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	56
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57
61	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	63
62	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	5	5	59
63	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	68
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	65
65	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	4	62
66	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	64
67	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	70
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	60
69	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	66
70	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	57
71	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
72	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62
73	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	67
74	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63
75	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	70
76	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	68
77	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	68
78	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	59
79	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	64
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	57
81	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
82	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	59
83	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	62
84	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	65
85	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	62
86	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	64
87	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	4	66
88	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	66
89	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	65
90	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	60
91	5	4	3	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	52
92	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	71
93	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	3	63
94	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	67
95	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	67
96	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	60

97	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	66
98	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	65
99	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	65
100	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	64



Lampiran V : Data hasil Karakteristik Responden

	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	rata – rata pendapatan
1	2	2	1	1	1
2	2	1	1	1	2
3	1	2	1	3	2
4	1	3	2	3	2
5	1	2	2	3	2
6	2	3	1	4	2
7	2	2	2	3	2
8	1	2	2	3	2
9	2	2	2	3	2
10	2	2	3	2	4
11	2	2	3	3	2
12	2	2	2	3	3
13	1	2	2	1	1
14	1	2	2	1	1
15	2	2	2	1	1
16	2	2	2	3	2
17	2	2	2	1	1
18	2	2	1	1	1
19	2	1	1	1	1
20	1	2	3	1	3
21	2	2	2	2	4
22	2	2	2	3	2
23	2	1	2	1	1
24	2	1	1	1	1
25	2	2	2	3	3
26	2	2	2	3	4
27	2	2	2	1	1
28	2	2	2	3	2
29	2	1	1	1	1
30	2	2	1	1	1
31	2	1	1	2	2
32	2	2	2	3	4
33	2	2	3	3	2
34	2	2	1	1	1
35	2	2	2	3	2
36	1	1	1	1	1
37	1	3	2	3	3
38	2	2	2	3	4
39	1	3	2	3	4
40	2	2	2	3	3
41	2	2	2	2	1
42	2	2	2	2	1

43	1	3	4	2	3
44	1	1	2	3	3
45	1	1	1	2	2
46	1	1	1	3	2
47	2	2	2	3	2
48	2	2	3	3	3
49	2	2	2	3	2
50	1	2	2	3	3
51	2	1	3	3	3
52	2	2	2	2	3
53	2	2	2	3	4
54	2	2	2	3	3
55	1	2	2	3	2
56	1	2	3	3	1
57	1	2	3	3	2
58	1	2	1	3	2
59	2	4	1	4	2
60	2	2	2	3	1
61	2	4	1	4	1
62	2	2	2	3	2
63	1	3	2	3	2
64	1	2	1	3	2
65	1	3	4	3	3
66	1	2	3	2	2
67	1	2	2	2	2
68	2	2	3	3	2
69	1	2	3	3	2
70	2	2	2	3	2
71	1	2	1	3	1
72	2	2	3	3	2
73	1	2	2	3	2
74	1	2	2	3	2
75	1	2	2	3	3
76	1	2	2	3	2
77	1	1	1	3	1
78	1	2	2	3	2
79	1	2	1	3	2
80	1	2	2	3	2
81	2	2	2	3	2
82	1	2	3	3	3
83	2	3	2	3	2
84	2	2	3	4	2
85	2	3	3	3	2
86	2	4	2	3	2
87	2	2	3	3	2
88	1	3	4	3	3

89	1	3	4	3	3
90	1	3	2	3	3
91	2	3	4	3	3
92	1	3	2	3	2
93	1	4	4	3	4
94	1	4	4	3	4
95	1	3	1	3	2
96	1	3	4	3	3
97	1	2	3	3	2
98	1	3	1	3	3
99	1	2	1	2	1
100	1	2	3	3	2



Lampiran VI

KUESIONER

Penelitian Tentang :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN GALERI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA KARTU PASCA BAYAR MATRIX PADA
PT. INDOSAT (CABANG KARAWACI)”.**

Oleh : Reni. Suryani

Kuesioner di bawah ini merupakan salah satu metode pengumpulan data primer tentang variabel –variabel kualitas layanan yang mempengaruhi pelanggan dalam hal kepuasan.

Hasil penelitian data primer yang sekaligus sebagai jawaban dari Bapak/Ibu/Saudara/I sangat berguna untuk bahan penyusunan skripsi sebagai syarat penyelesaian studi saya di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Kami sangat mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/I berkenan untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dengan sejujur-jujurnya. Pernyataan yang disampaikan akan dijaga kerahasiaannya. Atas kerja sama dan bantuan yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Bagian I

Pernyataan – pernyataan pada Bagian I merupakan pernyataan yang berhubungan dengan identitas pelanggan.

Berilah tanda (√) pada kotak jawaban yang telah tersedia.

1. Jenis Kelamin :

() Pria

() Wanita

2. Usia :

() < 20 Tahun

() 31- 40 Tahun

() 20 – 30 Tahun

() > 41 Tahun

3. Pendidikan terakhir :

() SMU & Sederajatnya

() Diploma

() Sarjana S1

() Pasca Sarjana

4. Pekerjaan anda saat ini :

() Pelajar / Mahasiswa

() Pegawai / Karyawan

() Wiraswasta

() Ibu Rumah Tangga

5. rata – rata pendapatan per bulan yang anda peroleh :

() < Rp 1.000.000,-

() Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000

() Rp 1.000.000,- Rp. 2000.000,-

() > Rp. 3.000.000,-

Bagian II.

A. Pernyataan – pernyataan pada Bagian II (pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian) merupakan tolak ukur pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Bapak/Ibu/Saudara/I di mohon untuk memberikan tanda ceklist (✓) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan.

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	A. JAMINAN					
1	Pengetahuan dan kecakapan customer service					
2	Keamanan yang terjamin dalam membayar tagihan					
3	Keramahan Karyawan dalam memberikan layanan.					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	B. KETANGGAPAN					
1	Mampu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan					
2	Karyawan tanggap terhadap keluhan dari pelanggan					
3	Kesediaan Karyawan dalam membantu					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	C. BUKTI LANGSUNG					
1	Lokasi Kantor PT. Indosat (Cabang Karawaci) yang strategis					
2	Kenyamanan ruang Pelayanan					
3	Kelengkapan brosur-brosur, iklan, desain, produk Indosat yang menarik terdapat di galeri PT. Indosat					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	D. EMPATI					
1	Memberi perhatian pada pelanggan					
2	Memahami kebutuhan pelanggan tanpa melihat status social.					
3	Kesungguhan karyawan terhadap kepentingan pelanggan					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	E. KEHANDALAN					
1	Tepat waktu dalam pelayanan					
2	Akurasi layanan					
3	Kenyamanan layanan					

B. Pernyataan – pernyataan pada Bagian II (pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian) merupakan tolak ukur pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, Bapak/Ibu/Saudara/I di mohon untuk memberikan tanda ceklist (✓) pada salah satu kolom jawaban yang sesuai dengan pilihan.

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	A. KUALITAS PRODUK					
1	Up to date dalam teknologi					
2	Fitur lengkap dari kartu Matrix					
3	Design kartu Matrix yang menarik perhatian					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	B. HARGA					
1	Mudah dalam mendapatkan Kartu Matrix tanpa dikenakan biaya					
2	Kemudahan dalam mendapatkan paket produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.					
3	Tarif yang Kompetitif					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	C. SERVICE QUALITY					
1	Online sistem diseluruh Indonesia					
2	Keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan tepat					
3	Karyawan yang dapat memberikan solusi					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	D. EMOTIONAL FACTOR					
1	Bangga menjadi pelanggan					
2	Dengan menggunakan Kartu Matrix jadi lebih percaya diri					
3	Pengalaman bertransaksi terbaik yaitu di Galeri PT. Indosat					

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju
	E. KEMUDAHAN					
1	Tempat yang nyaman untuk bertransaksi di Galeri PT. Indosat					
2	Pelayanan dalam satu atap					
3	Efisien dalam transaksi Di Galeri PT. Indosat Cabang Karawaci					

SURAT KETERANGAN

No. 276/COO-CAA/REL/09

Yang bertanda tangan di bawah ini, Manajer Manajemen Support Cabang Tangerang, menerangkan bahwa :

Nama : Reni Suryani
Tempat /Tgl Lahir : Jakarta, 12 April 1987

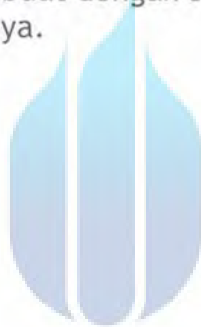
Pernah melakukan kerja magang di PT. Indosat sebagai KP (Kerja Praktek) dari tanggal 23 Feb s/d 23 Mei 2009.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 01 Juni 2009



Made Subagiana
Manajer Manajemen Support



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Reni. Suryani

Tempat/Tgl.Lahir : Jakarta, 12 April 1987

Jenis Kelamin : Wanita

Agama : Islam

Alamat : Jl. Proklamasi.Gang Mesjid No. 40 Rt 03/09
Kel.Cimone-Kec. Karawaci, Kota Tangerang
Kode Pos 15116.

No. Tlp : 085692497692

Pendidikan Formal

1992 – 1993 : TK. Cut Nyak Dien Cimone – Tangerang

1993 – 1998 : SDN Cimone 2, Cimone – Tangerang

1998 – 2001 : SLTP. Nusantara 1 Perum – Tangerang

2001 – 2005 : SMK. Nusantara 1 Perum – Tangerang

2005 – 2009 : Universitas Mercu Buana, Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen (S1)