

**ANALISIS EFEKTIFITAS PROGRAM INDOSAT MATRIX
PEDULI KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN VIP MATRIX PADA PT. INDOSAT.Tbk
2004-2005**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

N a m a : VIRMANSYAH

N I M : 0310312 – 114



MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2006

**ANALISIS EFEKTIFITAS PROGRAM INDOSAT MATRIX
PEDULI KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
PELANGGAN VIP MATRIX PADA PT. INDOSAT.Tbk
2004-2005**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Program Studi Manajemen

N a m a : VIRMANSYAH

N I M : 0310312 – 114



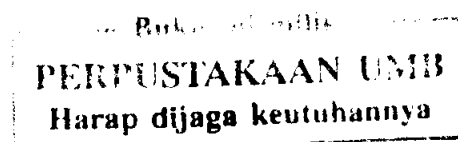
MERCU BUANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2006



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : VIRMANSYAH
Nim : 0310312-114
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Analisis Efektifitas Program Indosat Matrix Peduli
Kesehatan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan
VIP Matrix Pada PT. Indosat, Tbk.

Dosen Pembimbing,

Disahkan Oleh :

Endi Rekarti, SE, ME

Tanggal :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan Manajemen

DRS. Hadri Mulya M.Si

Tanggal :



Tafiprios, SE, MM

Tanggal : 10/3-26.

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, tiada Tuhan melainkan Allah yang atas ridha-Nya lah skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat beriring salam disampaikan kepada Rasulullah Muhammad SAW, yang telah diberi petunjuk oleh Allah untuk membawa ummatnya kepada jalan kebenaran yang di ridhai Allah.

Skripsi ini berjudul "***ANALISIS EFEKTIFITAS PROGRAM INDOSAT MATRIX PEDULI KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN VIP MATRIX PADA PT. INDOSAT.Tbk*** "

disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, MS Selaku Rektor Universitas Mercubuana Jakarta.
2. Bapak Hadri Mulya, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
3. Bapak Tafiprios, SE, MM. Selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Manajemen.
4. Bapak Endi Rekarti, SE, ME, selaku Dosen Pembimbing.

5. Kedua orang tua dan Mertua penulis tercinta yang telah begitu berjasa bagi penulis. Semoga Allah memberikan rahmat dan ridha-Nya kepada keduanya.
6. Kepada Istri dan insyaAllah calon anakku yang tercinta yang telah memberi semangat dalam pembuatan skripsi ini.
7. Kakak dan abang-abangku yang tercinta semoga Allah selalu memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya.
8. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana yang telah banyak memberikan ilmu dan pelajaran bagi penulis.
9. Aif Cakrabuana dan mbak Winie Divisi Retention PT. Indosat kuningan, membantu penulis dalam menyediakan data-data untuk penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman di kelas menteng angkatan IV PKSMU, sepesial Alm. Mas teguh, dan yang lainnya yang tidak bisa disebutkan semuanya.
11. Usman sohibku yang telah memberikan motivasi dan dorongan kepada penulis.

Jakarta, 20 Januari 2006

Penulis,

VIRMANSYAH

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4

BAB II : LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Pemasaran	5
B. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
1. Produk	8
2. Promosi.....	8
3. Distribusi	8
C. Relationship Marketing	9
1. Pengertian Relationship Marketing	9
2. Pelanggan Pusat Perhatian Utama.....	12
3. Piramida Pelanggan.....	15
4. Penerapan Strategi RM.....	16
5. Mengelola Piramida Pelanggan.....	16

D. Pengendalian Pemasaran dan Efektifitas Program Dalam Meningkatkan Pendapatan Perusahaan	18
1. pengertian dan Tujuan Pengendalian Pemasaran	18
2. Pengendalian Efektifitas Program	19

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	20
B. Metode Penelitian	24
C. Hipotesis	24
D. Sampel Penelitian	25
E. Variable dan Pengukuran	26
F. Defenisi Operasional Variable	27
G. Metode Pengumpulan Data	27
H. Penelitian Lapangan	28
I. Metode Analisa Data	28

BAB IV : ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Efektifitas Program Indosat Matrix Peduli Kesehatan Terhadap Peningkatan jumlah Pelanggan	29
B. Analisa Efektifitas Program Indosat Matrix Peduli Kesehatan Terhadap Peningkatan pemakaian (Usage) Pelanggan	32
C. Upaya Peningkatan Program – Indosat Matrix Peduli Kesehatan	34
1. Cara kerja Program Indosat Matrix Peduli Kesehatan	34
2. Benefit-benefit yang didapatkan pelanggan VIP Matrix	36

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	
B. Saran	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Pelanggan Matrix & VIP Matrix PT. Indosat.

Tabel 2 : Jumlah Peningkatan Pelanggan VIP Matrix sebelum program.

Tabel 3 : Jumlah Peningkatan Pelanggan VIP Matrix sesudah program.

Tabel 4 : Jumlah Peningkatan Pemakaian VIP Matrix sebelum program.

Tabel 5: Jumlah Peningkatan Pemakaian VIP Matrix sesudah program.

Tabel 6 : Domestic Program GAH.

Tabel 7 : Global Program GAH.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Konsep Marketing.

Gambar 2 : Jalur Distribusi.

Gambar 3 : Diagram Tiga Pilar Loyalitas Pelanggan.

Gambar 4 : Diagram Piramida 20/80.

