



MERCU BUANA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TELEPON
SELULER DENGAN KEPUASAN PEMILIK WARSEL**
(Studi Kasus di PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia)



TESIS

Oleh

TONO AMBORO

5510411-098

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**



MERCU BUANA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TELEPON
SELULER DENGAN KEPUASAN PEMILIK WARSEL**
(Studi Kasus di PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia)

TESIS

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen*



Oleh

UNIVERSITAS
TONO AMBORO
MERCU BUANA
5510411-098

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Telepon Seluler Dengan
Kepuasan Pemilik Warsel
(Studi Kasus di PT. Sampoerna Telekomunikasi
Indonesia)
Nama : Tono Amboro
NIM : 5510411-098
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Dan Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tono Amboro

NIM : 5510411-098

Jurusan : Manajemen (S2)

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Tesis : Hubungan Kualitas Pelayanan Telepon Seluler Dengan

Kepuasan Pemilik Warsel (Studi Kasus di PT. Sampoerna
Telekomunikasi Indonesia)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya buat merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program pada program sejenis di perguruan tinggi lain.

Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2006

Tono Amboro, S.T.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya ucapkan Alhamdulillah pada ALLAH S.W.T. atas segenap rahmat, hidayah serta karuniaNYA, tesis dengan judul “Hubungn Kualitas Pelayanan Telepon Seluler Dengan Kepuasan Pemilik Warsel (Studi Kasus di PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia) dapat diselesaikan pada waktunya.

Penyusunan karya ilmiah merupakan kegiatan pada akhir masa studi wajib dilakukan oleh setiap mahasiswa untuk menentukan kelulusan pada program studi yang diambil sesuai dengan bidang keilmuannya. Tesis adalah salah satu syarat untuk memenuhi dan menyelesaikan Program Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini, saya juga mengucapkan banyak terima kasih atas segenap kontribusi baik secara moril maupun materil secara langsung maupun tidak langsung, antara lain kepada;

1. Ir. Dana Santoso, M. Eng.Sc., Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, kepemimpinannya membuat Univesitas Mercu Buana lebih maju.

2. DR. . Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc., selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu pikiran, dan tenaga, serta memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis hingga tesis ini selesai.
3. Seluruh Dosen, Staf dan civitas akademika UMB yang telah memberikan pelayanan dan proses belajar mengajar yang baik sehingga membantu penulis dalam penyelesaian kuliah.
4. Rekan-rekan di PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia yang secara proaktif mendukung terselesaikannya tesis ini.
5. Kedua Orang Tua, Isteri, dan adik-adik yang dengan penuh kesabaran dan penuh pengertian mendukung dan mendorong penulis sehingga terselesaikannya tesis ini.
6. Semua yang telah mendukung dan mendorong terselesaikannya tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Tidak ada gading yang tidak retak, bilamana dalam penyajian penelitian ini terdapat beberapa kesalahan, baik disengaja maupun tidak, Penulis ingin menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya. Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jakarta, Oktober 2006

Tono Amboro, S.T.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Tujuan Penulisan	6
1.6. Manfaat Penulisan	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
	HIPOTESIS 8
2.1	Kajian Pustaka 8
2.1.1.	Kepuasan Pelanggan 8
2.1.2.	Mengukur Kepuasan Pelanggan 10
2.1.3.	Kualitas Pelayanan 12
2.1.4.	Sistem Telekomunikasi Bergerak Seluler Dengan Teknologi CDMA 15
2.1.5.	Warsel 17
2.1.6.	Penelitian Sebelumnya Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada Operator Seluler 18
2.2.	Kerangka Berpikir 18
2.3.	Hipotesis 21
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 22	
3.1.	Objek Penelitian 22
3.2.	Metode Penelitian 22
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... 23
3.3.1.	Populasi 23
3.3.2.	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 23
3.4.	Teknik Pengumpulan Data 24
3.4.1.	Sumber Data 24
3.4.2.	Cara Pengumpulan Data 24

3.4.3. Skala Pengukuran	24
3.4.4. Definisi Operasional Variabel	25
3.4.5. Instrumen Penelitian	26
3.5. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	27
3.6. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Organisasi PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia	31
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	32
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
4.2. Hasil Penelitian	35
4.2.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas	35
4.2.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian	37
4.3. Analisis Data	43
4.3.1. Analisis Faktor	43
4.3.2 Analisis Kualitas Pelayanan	45
4.3.3. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	47
4.3.4. Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan	51

5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	55



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	27
Tabel 4.1. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.2. Hasil Uji KMO	43
Tabel 4.3. Ekstraksi Variabel	44
Tabel 4.4. Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan Pelanggan	47
Tabel 4.5. Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kantor Cabang PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia Area Lampung	4
Gambar 1.2. Warsel Mulia	5
Gambar 2.1. Model Konseptual SERQUAL	14
Gambar 2.2. Jalur Migrasi Sistem Seluler Ke Generasi Ketiga	17
Gambar 2.3. Studi Model Palkar	19
Gambar 2.4. Kerangka Berpikir	20
Gambar 3.1. Operasional Variabel	25
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia	34



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Grafik 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Grafik 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Grafik 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Grafik 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah KBU	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	55
Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Instrumen.....	57
Lampiran 3. Uji Validitas	58
Lampiran 4. Uji Reliabilitas	61
Lampiran 5. Data Hasil Survei	68
Lampiran 6. Tabulasi Data Hasil Survei	70
Lampiran 7. Analisis Faktor.....	72
Lampiran 8. Analisis Korelasi.....	75

