

**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK SIM *CARD* IM3 DAN *simPATI*
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Strata-1 Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

TOHIRIN
B 100 020 542

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2006

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:
**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PRODUK SIM CARD IM3 DAN *simPATI* DI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA.**

Yang ditulis oleh:

Nama : T O H I R I N

NIM : B 100 020 542

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, November 2006

Pembimbing Utama

(Kussudyarsana, SE., MSi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs. H. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TOHIRIN**
NIRM : **02.6.106.02016.50542**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN**
: **KONSUMEN TERHADAP PRODUK SIM**
: **CARD IM3 DAN simPATI DI UNIVERSITAS**
: **MUHAMMADIYAH SURAKARTA**
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **NOVEMBER 2006**

Yang membuat pernyataan,

TOHIRIN

MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan,
maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah
kamu berharap.
(Qs. Al Insyirah: 6-8)*

*Mengetahui kekurangan diri sendiri adalah tangga buat mencapai cita-cita.
Berusaha terus untuk mengisi kekurangan adalah
keberanian yang luas biasa.
(Penulis)*

*Do'a adalah nyanyian hati yang selalu membuka jalan terang menuju
singgasana Tuhan walau terhimpit dalam nyanyian seribu jiwa.
(Kahlil Gibran)*

PERSEMBAHAN

Goresan tinta ini merupakan wujud dari buah pikiran serta usaha keras yang tidak lepas dari jasa-jasa dan do'a dari orang-orang disampingku. Setiap keberhasilan penyelesaian karya ini kupersebabkan untuk:

- *Bapak dan Ibu yang tiada henti-hentinya memberikan sentuhan kasih sayang, motivasi, dan perhatian dengan ketulusan hati.*
- *Kakakku Zaenab.*
- *Adik-adikku (Muchidin, Abdul Jaelani).*
- *Sahabat-sahabatku yang memberikan dukungan, makasih dari kebersamaan kita selama ini.*

ABSTRAKSI

Media komunikasi yang bermutu tinggi dan mampu mengakomodasikan setiap bentuk kegiatan usaha maupun pribadi menjadi sebuah kebutuhan primer pada era globalisasi ini. Informasi datang dari segala penjuru dunia masuk deras tanpa dibendung ditengah iklim persaingan bebas. Berbagai macam media komunikasi dengan teknologi canggih yang diciptakan menjadi jembatan informasi dunia. Tujuan penelitian yang ingin dicapai melalui penulisan skripsi ini adalah untuk menguji apakah ada perbedaan kepuasan konsumen pengguna SIM card IM3 dan *simPATI* berdasarkan harga, pelayanan dan kualitas produk, sehingga dari hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan bagi perusahaan PT. Telkomsel dan PT. Indosat tentang apa yang menjadi kelemahan dan kelebihan dari produk yang ditawarkan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *survey* yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan rata-rata sampel dari dua populasi variabel kepuasan konsumen terhadap pengguna SIM card IM3 dan *simPATI* dari segi kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/I Universitas Muhammadiyah Surakarta yang masih aktif mengikuti perkuliahan sedangkan sampel berjumlah 100 orang yang terdiri dari 50 responden konsumen SIM card *simPATI* dan 50 responden konsumen SIM card IM3 dengan teknik pengambilan sampel *confinience sampling*.

Hasil penelitian diketahui bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pada SIM card *simPATI* dan IM3. Hal ini dikarenakan dari hasil uji beda dengan menggunakan *T-Test* diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,606 > 1,984$), untuk kualitas produk antara SIM card *simPATI* dan IM3 tidak ada perbedaan yang signifikan, karena hasil uji beda dengan menggunakan *T-Test* diketahui bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,041 < 1,984$), dan untuk harga antara SIM card *simPATI* dan IM3 terdapat perbedaan yang signifikan, karena hasil uji beda dengan menggunakan *T-Test* diketahui bahwa nilai $t_{hitung} < -t_{tabel}$ ($-2,379 < -1,984$).

Kata kunci: Pelayanan, Produk, Harga.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SIM CARD IM3 DAN simPATI DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan ekonomi jenjang strata I pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dengan tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih kepada pihak lain secara khusus penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis dalam rangka penyusunan skripsi.
3. Bapak Kussudyarsana, SE.,MSi selaku Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan meluangkan waktu dan arahan dengan sabar dalam berkonsultasi hingga skripsi ini selesai.
4. Bapak Jati Waskito, SE, M.Sc selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menempuh kegiatan perkuliahan.

5. Seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Khususnya “Pak Min” yang telah sabar bila ditanyai semua mahasiswa manajemen.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mencintaiku, terima kasih atas segala do’a, kasih sayang, dan segala fasilitas yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada putramu ini.
7. *Bumi Sakinah Comp*, makasih buat Mas *Wahid*. Juga buat Mas Qomar, Mas Is, Mas Andri dan Mas Budi, makasih semuanya ya...!
8. Teman-teman baikku.
9. Sahabat-sahabat di Ekonomi Manajemen 2002 kelas J yang seru abiz....dan semua yang ngga’ bisa kusebuti satu persatu yang pernah kukenal (Thank’s Banget...!)
10. Kost Windah
11. Kost Al’Pucon
12. Semua pihak yang telah membantu aku dalam penelitian ini. Atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga amal kebaikan semua pihak tersebut mendapat imbalan dari Allah SWT.

Akhirnya tiada kata terindah yang dapat penulis ucapkan kecuali sebuah harapan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi dan pembaca pada umumnya, Amien.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Surakarta, November 2006

Penulis

Tohirin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Skripsi	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pemasaran	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Konsep Pemasaran	8
3. Manajemen Pemasaran	10
B. Perilaku Konsumen	11
1. Pengertian Perilaku Konsumen	11
2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
C. Jasa	16
1. Pengertian Jasa	16
2. Karakteristik Jasa	17

	3. Klasifikasi Jasa	18
	4. Proses Jasa	20
	D. Kualitas Jasa	21
	1. Pengertian Kualitas	21
	2. Dimensi Kualitas	22
	3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	23
	E. Kepuasan Konsumen	24
	1. Pengertian Kepuasan Konsumen	24
	2. Konsep Kepuasan Konsumen	25
	3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	27
	F. Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Konsumen	29
	1. Kualitas Pelayanan	29
	2. Kualitas Produk	30
	3. Harga	31
	4. Faktor Situasi dan Personal	31
	G. Hipotesis	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	33
	A. Kerangka Pemikiran	33
	B. Jenis Penelitian	35
	C. Lokasi Penelitian	35
	D. Subjek dan Objek Penelitian	35
	E. Definisi Oprasional.....	37
	F. Data dan Sumber Data	37
	G. Definisi Operasional	37
	H. Teknik Pengumpulan Data	38
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	45
	A. Gambaran Umum <i>SIM card</i>	45
	B. Karakteristik Responden	52
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	54
	D. Uji Persyaratan	57
	E. Pengujian Hipotesis	59

	F. Pembahasan	63
BAB V	PENUTUP	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Keterbatasan Penelitian	66
	C. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2.	Distribusi Usia Responden	53
Tabel 4.3.	Distribusi Fakultas Responden	53
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	55
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Harga	55
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.8.	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	58
Tabel 4.9.	Hasil Uji Homogenitas <i>Levene Statistic</i>	59
Tabel 4.10.	Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.11.	Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4.12.	Hasil Uji t Variabel Harga	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	26
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	34