

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS JASA TELEKOMUNIKASI
SELULER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
LAYANAN PRABAYAR XL DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR



RANI KURNIA

1071001164

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2011**

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS JASA TELEKOMUNIKASI
SELULER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
LAYANAN PRABAYAR XL DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi**



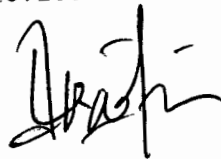
RANI KURNIA

1071001164

**PROGRAM SARJANA STRATA 1
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan benar**

Nama : RANI KURNIA
NIM : 1071001164
Tanda Tangan : 
Tanggal : 20 Oktober 2011

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : RANI KURNIA
NIM : 1071001164
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH TARIF DAN KUALITAS
JASA TELEKOMUNIKASI SELULER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA LAYANAN
PRABAYAR XL DI JAKARTA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ananda Fortunisa, SE., M.Si. (.....)
Penguji 1 : Dr. Rima Agristina (.....)
Penguji 2 : Muchsin Saggaff Shihab, Ph.D (.....)
Penguji 3 : Ananda Fortunisa, SE., MSi. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Oktober 2011

KATA PENGANTAR

Puji Syukur diucapkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Pengaruh Tarif dan Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler Terhadap Pelanggan Pengguna Layanan XL di Jakarta”. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini sulit terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya, baik material maupun secara spiritual khususnya kepada:

1. Ananda Fortunisa, SE., M.Si., selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan saran dan masukan selama proses bimbingan dari awal sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Ir. Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D, selaku ketua program studi manajemen yang telah memberikan pedoman pembelajaran program studi manajemen.
3. Dr. Rima Agristina, selaku penguji tugas akhir yang telah memberikan saran dan perbaikan pada tugas akhir ini.
4. Muchsin Saggaff Shihab, Ph.D, selaku penguji tugas akhir dan pembimbing akademik selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie.
5. Bapak Heriyanto yang selalu membantu selama penulis berkuliah di Universitas Bakrie serta seluruh staff serta karyawan Universitas Bakrie yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
6. Keluarga tercinta, Ayahanda Endang Moch. Nasir, Ibunda Marsih, adik tersayang Ruri Byastira, sepupu terbaik Regardias Pijaraga serta seluruh keluarga besar penulis atas doa, bantuan serta dukungan baik materil maupun moril kepada penulis sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.

7. Ahmed Taha yang selalu menemani, mendoakan, membantu, dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
8. Teman-teman Universitas Bakrie khususnya angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, motivasi dan dukungan penuh kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
9. Sahabat-sahabat tercinta yang selalu mendukung, membantu dan selalu ada untuk penulis: Woro, Nina, Agatha, Fihan, Helena, Ochin, Riya, Harits, Syarip, Ilham, Rezqi, Pandu, Direta, Fery, Rizka, Devita, Winda, Dimas, Pandu, Ronald dan Nico.
10. Teman-teman bimbingan yang selalu mendukung dan membantu, Friztica, Andrew, Fachreza dan Ezady.
11. Pihak XL Center, atas izin yang telah diberikan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data penelitian.
12. Seluruh responden yang telah bersedia membantu menjawab kuesioner dari penelitian ini sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat serta dapat memberikan masukan dan menambah wawasan baik bagi penulis maupun pembaca.

Jakarta, 20 Oktober 2011

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RANI KURNIA
NIM : 1071001164
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
Jenis Tugas Akhir : RISET BISNIS

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS JASA TELEKOMUNIKASI
SELULER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
LAYANAN PRABAYAR XL DI JAKARTA**

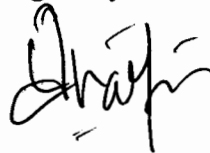
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Oktober 2011

Yang menyatakan



RANI KURNIA

**PENGARUH TARIF DAN KUALITAS JASA TELEKOMUNIKASI
SELULER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
LAYANAN PRABAYAR XL DI JAKARTA**

Rani Kurnia¹,

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tarif dan kualitas jasa telekomunikasi seluler terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan prabayar XL di Jakarta. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dari 150 pengguna layanan prabayar XL yang berdomisili di Jakarta, sudah menggunakan layanan prabayar XL lebih dari tiga bulan serta pernah mengunjungi XL Center. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tarif adalah tarif aktivasi, tarif telepon, tarif SMS dan tarif internet. Sementara itu, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa telekomunikasi seluler diadaptasi dari SERVQUAL telekomunikasi seluler yang terdiri dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, network aspect and convenience*.

Hasil analisis penelitian dengan menggunakan regresi berganda, menunjukkan bahwa tarif secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas jasa telekomunikasi seluler secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta tarif dan kualitas jasa telekomunikasi seluler secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan prabayar XL di Jakarta.

Kata kunci: Tarif, Kualitas jasa telekomunikasi seluler, Kepuasan pelanggan, SERVQUAL telekomunikasi seluler

¹ Mahasiswa

**THE EFFECT OF TARIFF AND SERVICE QUALITY OF MOBILE
TELECOMMUNICATION TOWARD SATISFACTION OF XL PREPAID
USER IN JAKARTA**

Rani Kurnia¹

ABSTRACT

This study aims to investigate the effect of tariff and service quality of mobile telecommunication toward satisfaction of XL prepaid users in Jakarta. The data were collected from 150 respondents, who use XL prepaid service more than three months and ever visit XL Center. The indicators used for measuring tariff are activation tariff, phone tariff, Short Message Service (SMS) tariff and internet tariff. Meanwhile, the indicators used for measuring service quality of mobile telecommunication was adapted from SERVQUAL for mobile telecommunication that consist of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, network aspect and convenience dimensions.

By using multiple regression analysis the results of this study show that tariff has positive but insignificant effect on satisfaction. Furthermore, mobile telecommunication service quality positively and significantly influences satisfaction. In addition, tariff and service quality of mobile telecommunication simultaneously has positive and significant impact on satisfaction of XL prepaid users in Jakarta.

Keywords: Tariff, Service quality of mobile telecommunication, Satisfaction, SERVQUAL for mobile telecommunication

¹ Mahasiswa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Batasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4.	T
ujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	8
2.1. Tarif	8
2.2. Penetapan Tarif pada Operator Seluler	8
2.3. Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler	9
2.4. Dimensi Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler	11
2.5. Kepuasan Pelanggan	14
2.6. Penelitian Terdahulu	17
2.6. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI	22
3.1. Metode Pengumpulan Data	22
3.2. Jenis dan Sumber Data	22

3.3. Pengukuran Penelitian	23
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	23
3.4.1. Populasi	23
3.4.2. Sample	23
3.4.3. Teknik Sampling	25
3.5. Variabel Penelitian	26
3.6. Operasionalisasi Variabel Penelitian	26
3.7. Teknik Analisis Data	32
3.7.1. Uji Instrumen	32
3.7.2. Pengujian Model	36
3.7.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.7.2.2. Uji Asumsi Klasik	36
3.7.2.3. Pengujian Hipotesis	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Karakteristik Responden	39
4.2. Hasil Analisis	41
4.2.1. Uji Reliabilitas	41
4.2.2. Uji Validitas	42
4.2.3. Uji Normalitas	45
4.2.3. Uji Multikolinearitas	46
4.3. Analisis Deskriptif	47
4.3.1. Variabel Tarif	47
4.3.2. Variabel Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler	48
4.3.2. Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.4. Hasil Analisis Regresi Berganda	52
4.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.4.2. Uji F	54
4.4.2. Uji t	55
4.5. Uji Hipotesis	55
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1	55
4.4.2. Pengujian Hipotesis 2	57

4.4.2. Pengujian Hipotesis 3	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Keterbatasan.....	60
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Operator Seluler dan Jumlah Pengguna.....	2
Tabel 2.1. Dimensi SERVQUAL Pada Industri Telekomunikasi Seluler	13
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Tarif (X_1)	27
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler (X_2)	27
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1)	31
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas 40 Kuesioner	33
Tabel 3.5. Pengujian Validitas Setiap <i>Item</i> Pertanyaan	34
Tabel 3.6. Pengujian Validitas <i>Pearson Correlation</i> (r)	35
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	39
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.3. Pengujian Validitas <i>Pearson Correlation</i> (r)	42
Tabel 4.4. Pengujian Validitas Setiap <i>Item</i> Pertanyaan	43
Tabel 4.5. Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Variabel Tarif	47
Tabel 4.7. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler	49
Tabel 4.8. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Berganda	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Grafik Normalitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 2. Karakteristik Responden	70
Lampiran 3. Analisis Deskriptif.....	73
Lampiran 4. Analisis Uji Reliabilitas Variabel Tarif 40 Responden (<i>pre-test</i>).....	87
Lampiran 5. Analisis Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa Telekomunikasi Seluler 40 Responden (<i>pre-test</i>).....	88
Lampiran 6. Analisis Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan 40 Responden (<i>pre-test</i>)	89
Lampiran 7. Validitas dengan Product Moment Correlation (<i>pre-test</i>)	91
Lampiran 8. Analisis Uji Reliabilitas Variabel Tarif	91
Lampiran 9. Analisis Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa Telekomunikasi ...	92
Lampiran 10 Analisis Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	94
Lampiran 11. Validitas dengan Product Moment Correlation	95
Lampiran 12. Analisis Regresi Linear Berganda	95