

**KOMPARASI KUALITAS LAYANAN DALAM MENGUKUR  
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRA BAYAR  
DAN PASCA BAYAR TELKOMSEL  
GRAPARI JEMBER**

**SKRIPSI**



Oleh :

**CHONI DIAH HANISAH**

**NIM.16.1041.1065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Choni Diah Hanisah

NIM : 16.1041.1065

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul **KOMPARASI KUALITAS LAYANAN DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KARTU PRA BAYAR DAN PASCA BAYAR TELKOMSEL GRAPARI JEMBER;** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenarannya isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 11. Maret 2020

Yang Menyatakan



Choni Diah Hanisah


NIM. 16.1041.1065

## PENGESAHAN

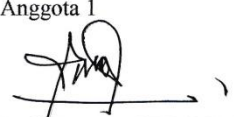
Skripsi berjudul; Komparasi Kualitas Layanan Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar dan Pasca Bayar Telkomsel Grapari Jember menggunakan metode *service quality* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 11 Maret 2020  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Drs. M. Naely Azhad, MSi  
NIP 196612311993031006

Anggota 1

  
Budi Santoso, SE.MM.M.Ak  
NPK 10 03 711

Anggota 2

  
Haris Hermawan, SE.MM  
NPK 15 03 640

Mengesahkan

  
Dr. Arik Susbiyani, SE, M.si.  
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan

  
Haris Hermawan, SE, MM  
NPK 15 03 643

## MOTTO

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau sudah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras ( untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

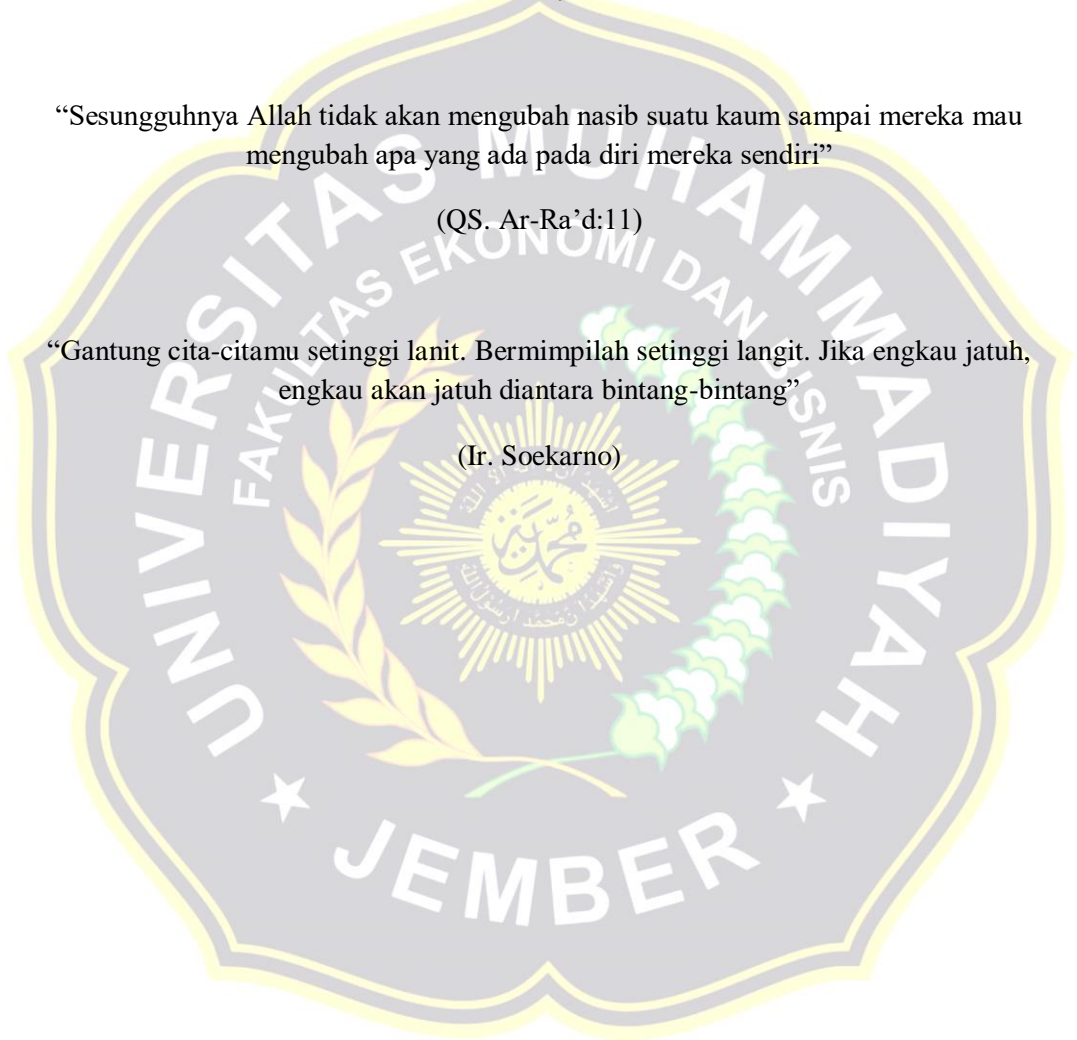
(QS. Al-Insyira:6:8)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka mau mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra'd:11)

“Gantung cita-citamu setinggi langit. Bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh diantara bintang-bintang”

(Ir. Soekarno)



## PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan rahmat dan hidayah-Nya atas dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga saya haturkan rasa syukur dan terimakasih kepada:

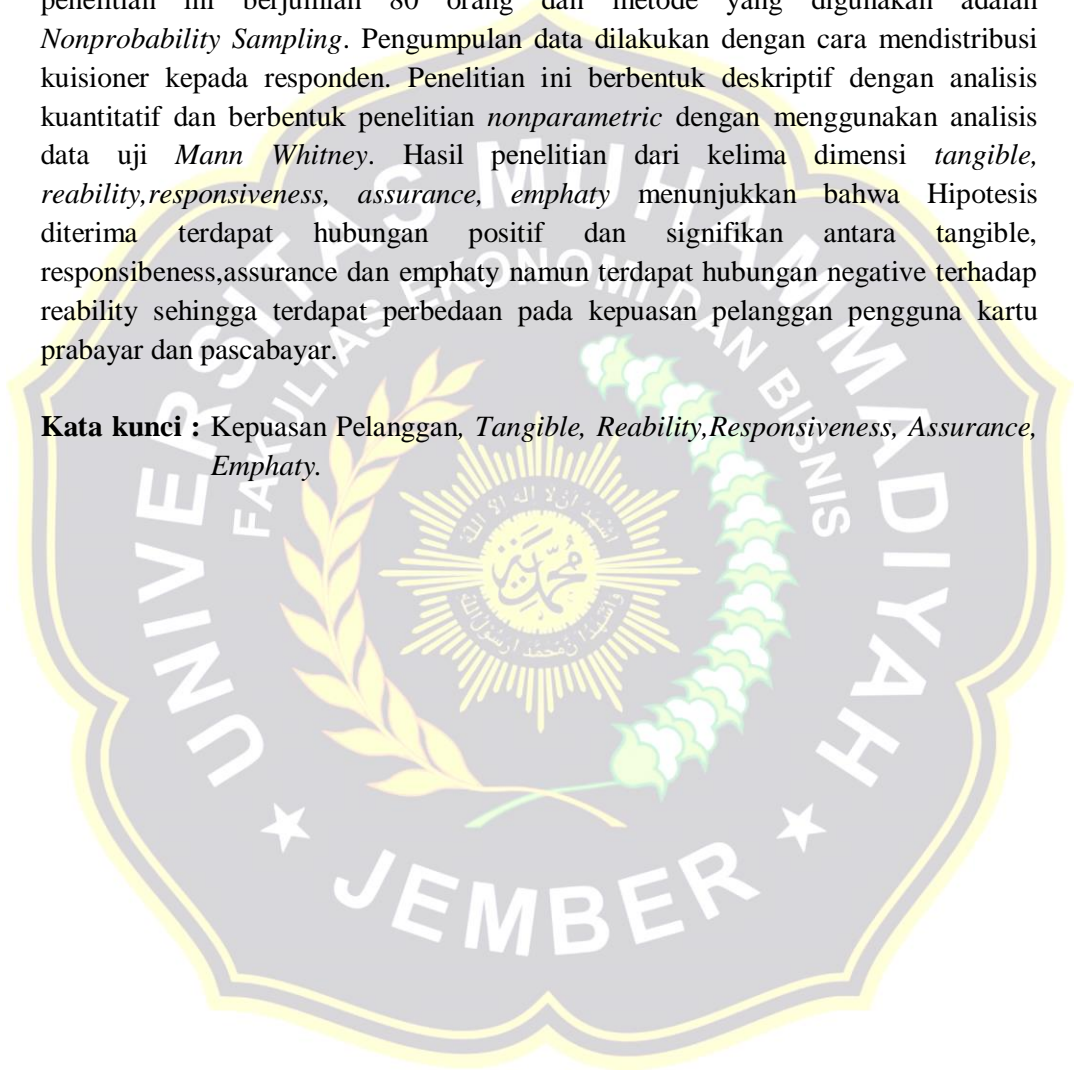
1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan pada waktunya. Puji syukur tak terhingga kepada Tuhan YME penguasa alam yang meridhoi dan mengambulkan doa hamba-Nya.
2. Kedua orang tua saya, Ibu dan Bapak yang selalu membimbing, mendidik saya berakhlak baik, rasa jiwa sosial yang tinggi, dan juga selalu memberikan semangat maupun dukungan dan doa kepada saya, terimakasih untuk kasih sayang ibu dan bapak yang tak terhingga.
3. Nenek, Kakek, Kakak dan Adik saya yang selalu meberikan dukungan dan semangat untuk tidak selalu puas dan menyerah.
4. Dekan, Dr. Arik Subiani Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember terimakasih telah memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Budi Santoso SE, MM, M.Ak, Bapak Haris Hermawan SE, MM selaku dosen pembimbing dan Bapak Drs. Naely Azhad Msi selaku sebagai dosen penguji yang selama ini telah tulus meluangkan waktunya untuk meuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tak ternilai harganya agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih bapak dan ibu dosen, jasa kalian akan selalu kami ingat dihati .
6. Teman ku tercinta, Mela, Rofin, Anggun, Fatoni, FaisalSnain dkk, seperjuanganku tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tidak mungkin saya gapai sampai pada titik ini. Terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama, terimakasih untuk kenangan manis yang kita ukir dikampus biru ini semoga kelak kita menjadi orang-orang yang berguna bagi bangsa ini dan menjadi orang sukses. Amin
7. Terimakasih kepada Adam Putra Darmawan yang telah membantu saya selama ini memberi motivasi.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua yang saya cintai dan banggakan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa mendatang. Amin

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel dengan menggunakan metode *Service Quality* dilihat pada dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty* dan juga untuk mengetahui perbedaan kepuasan pelanggan kartu prabayar dan pascabayar. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 80 orang dan metode yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara mendistribusi kuisioner kepada responden. Penelitian ini berbentuk deskriptif dengan analisis kuantitatif dan berbentuk penelitian *nonparametric* dengan menggunakan analisis data uji *Mann Whitney*. Hasil penelitian dari kelima dimensi *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty* menunjukkan bahwa Hipotesis diterima terdapat hubungan positif dan signifikan antara *tangible, responsibeness, assurance* dan *emphaty* namun terdapat hubungan negative terhadap *reability* sehingga terdapat perbedaan pada kepuasan pelanggan pengguna kartu prabayar dan pascabayar.

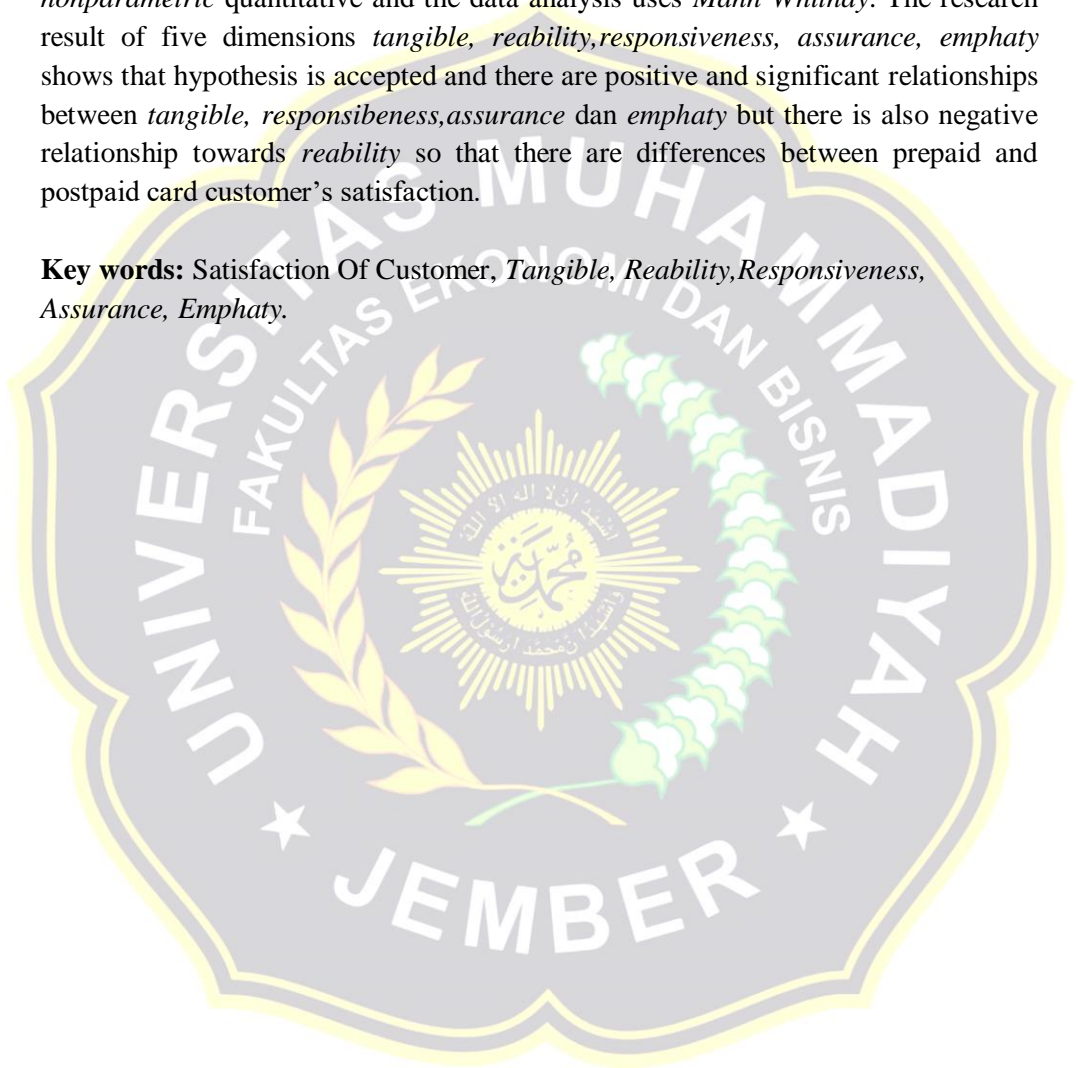
**Kata kunci :** Kepuasan Pelanggan, *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.



## **ABSTRACT**

*Service Quality* method which viewed on the the dimension of *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty* and also to know the difference between prepaid and postpaid card customer's satisfaction. The samples used in this research are 80 people with *Nonprobability Sampling* methode. The data collection are done by distribute the questionnaire to the respondences. This research is *nonparametric* quantitative and the data analysis uses *Mann Whitnay*. The research result of five dimensions *tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty* shows that hypothesis is accepted and there are positive and significant relationships between *tangible, responsibeness, assurance* dan *emphaty* but there is also negative relationship towards *reability* so that there are differences between prepaid and postpaid card customer's satisfaction.

**Key words:** Satisfaction Of Customer, *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAM SAMPEL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen .....	9
2.1.3 Pengertian Jasa .....	11
2.1.4 Karakteristik Jasa .....	11
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.6 Kualitas Layanan.....	12
2.1.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan.....	13
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.2 Kualitas Produk.....	16
2.2.1 Atribut Produk.....	17
2.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu .....	20
2.5 Kerangka Konseptual .....	22
2.6 Pengembangan Hipotesa .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	26



3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Jenis Data.....	28
3.3.1 Data Primer .....	28
3.4.2 Data Sekunder .....	28
3.4 Populasi .....	28
3.5 Sampel .....	28
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.7 Teknik Pengambilan Data.....	29
3.8 Teknik Analisis Data .....	29
3.8.1 Uji Validitas .....	30
3.8.2 Uji Reabilitas .....	30
3.8.3 Uji Normalitas .....	31
3.9 Metode Servqual .....	31
3.10 Uji Hipotesa .....	32
3.11 Uji <i>Man Withney</i> .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Telkomsel.....	35
4.1.2 Visi Misi dan Slogan Telkomsel .....	37
4.1.3 Budaya PT Telkomsel .....	37
4.2 Aspek Personalia.....	38
4.2.1 Struktur Organisasi Grapari .....	38
4.2.2 Jumlah Tenaga Kerja.....	39
4.2.3 Hari dan Jam Kerja.....	40
4.3 Aspek Operasional .....	40
4.3.1 Kegiatan Perusahaan .....	40
4.3.2 Hasil Produksi .....	41
4.4 Aspek Pemasaran .....	43
4.5 Analisis Deskriptif .....	43
4.5.1 Analisis Deskriptif Responden.....	43
4.5.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
4.5.3 Responden Menurut Umur.....	44
4.5.4 Responden Menurut Pekerjaan .....	44
4.5.5 Responden Menurut Pendidikan .....	45
4.6 Frekuensi Jawaban Responden .....	46
4.6.1 Kuisisioner Kinerja .....	46
4.6.2 Kuisisioner Harapan.....	50
4.7 Analisis Data.....	55
4.7.1 Uji Validitas .....	55
4.7.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.7.3 Uji Normalitas.....	57
4.7.4 Analisis Uji <i>Service Quality</i> .....	58
4.7.5 Uji <i>Man Withmay</i> .....	60
4.7.6 Pembahasan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.3 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAM SAMPEL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.5 Latar Belakang .....	1
1.6 Rumusan Masalah .....	7
1.7 Tujuan Penelitian.....	7
1.8 Manfaat .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen .....	9
2.1.3 Pengertian Jasa .....	11
2.1.4 Karakteristik Jasa .....	11
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.6 Kualitas Layanan.....	12
2.1.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan.....	13
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.2 Kualitas Produk.....	16
2.2.1 Atribut Produk.....	17
2.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.2 Model Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.3 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	18
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.4 Penelitian Terdahulu .....	20
2.5 Kerangka Konseptual .....	22
2.6 Pengembangan Hipotesa .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian .....	26

3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Jenis Data.....	28
3.3.1 Data Primer .....	28
3.4.3 Data Sekunder .....	28
3.4 Populasi .....	28
4.5 Sampel .....	28
4.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
4.7 Teknik Pengambilan Data.....	29
4.8 Teknik Analisis Data .....	29
4.8.1 Uji Validitas .....	30
3.8.2 Uji Reabilitas .....	30
3.8.3 Uji Normalitas .....	31
3.9 Metode Servqual .....	31
3.10 Uji Hipotesa .....	32
3.11 Uji <i>Man Withney</i> .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Telkomsel .....	35
4.1.2 Visi Misi dan Slogan Telkomsel .....	37
4.1.3 Budaya PT Telkomsel .....	37
4.2 Aspek Personalia.....	38
4.2.1 Struktur Organisasi Grapari .....	38
4.2.2 Jumlah Tenaga Kerja .....	39
4.2.3 Hari dan Jam Kerja.....	40
4.3 Aspek Operasional .....	40
4.3.1 Kegiatan Perusahaan .....	40
4.3.2 Hasil Produksi .....	41
4.4 Aspek Pemasaran .....	43
4.5 Analisis Deskriptif .....	43
4.5.1 Analisis Deskriptif Responden.....	43
4.5.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
4.5.3 Responden Menurut Umur.....	44
4.5.4 Responden Menurut Pekerjaan .....	44
4.5.5 Responden Menurut Pendidikan .....	45
4.6 Frekuensi Jawaban Responden .....	46
4.6.1 Kuisisioner Kinerja .....	46
4.6.2 Kuisisioner Harapan.....	50
4.7 Analisis Data.....	55
4.7.1 Uji Validitas .....	55
4.7.2 Uji Reliabilitas .....	56
4.7.3 Uji Normalitas.....	57
4.7.4 Analisis Uji <i>Service Quality</i> .....	58
4.7.5 Uji <i>Man Withmay</i> .....	60
4.7.6 Pembahasan .....	61

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.3 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

