



RINGKASAN EKSEKUTIF

RAHMAT RINANDA YUSUF, 2006. ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN KARTU PRABAYAR SIMPATI. Di bawah bimbingan UJANG SUMARWAN dan HARIANTO.

Industri telekomunikasi selular di Indonesia terus mengalami perkembangan seiring dengan pertumbuhan pasar yang pesat. Meningkatnya pertumbuhan pasar telepon selular di Indonesia memberikan keuntungan tersendiri kepada perusahaan yang berbisnis di seputar alat komunikasi nirkabel ini, tidak terkecuali para operatornya. Setidaknya angka penetrasi dan pertumbuhan pelanggan telepon selular di Indonesia dari waktu ke waktu terus meningkat.

Dalam mengisi pangsa pasar dan mempertahankan pelanggannya, Telkomsel dituntut agar dapat senantiasa memenuhi kepuasan pelanggannya. Fenomena yang terjadi saat ini adalah tingginya tingkat migrasi pelanggan khususnya pelanggan kartu selular pra bayar. Banyak pelanggan yang berpindah-pindah kartu pra bayar, selain akibat dari semakin mudah dan murah untuk mendapatkan kartu perdana tetapi juga disebabkan oleh karena ketidakpuasan pelanggan terhadap kartu pra bayar yang pelanggan gunakan. Guna mengetahui apakah perusahaan telah berhasil memberikan kepuasan yang tinggi kepada pelanggannya, dibutuhkan suatu penelitian tentang kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan dan tingkat kepuasan pelanggan serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membangun kepuasan pelanggan kartu selular pra bayar simPATI maupun faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.

Secara spesifik dari identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa komunikasi selular pra bayar simPATI yang disediakan oleh Telkomsel, faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa telekomunikasi selular pra bayar simPATI, dan strategi apa yang harus dijalankan oleh Telkomsel dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumennya.

Adapun penelitian ini ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja kartu selular pra bayar simPATI, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kartu selular pra bayar simPATI, dan merumuskan implikasi managerial yang terkait dengan peningkatan kualitas untuk kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kartu selular pra bayar simPATI

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap penggunaan kartu prabayar simPATI dilaksanakan di wilayah Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu sekitar dua bulan, yang dimulai pada bulan April 2005 hingga bulan Mei 2005. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan survei yang dilakukan kepada konsumen pengguna kartu selular GSM simPATI. Survei ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai alat pengumpulan data pokok. Pengambilan sampel untuk





penelitian ini akan dilakukan mengikuti kaidah teknik *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Pertimbangan dalam penentuan responden antara lain usia antara 17 hingga 55 tahun serta telah menggunakan simPATI selama minimal 3 bulan. Pengambilan sampel akan tersebar di lima wilayah kota Jakarta dengan lokasi pengambilan sampel akan lebih banyak berada di fasilitas umum. Sesuai dengan *rule of thumb* SEM maka dengan 25 atribut penyusun dimensi-dimensi kepuasan digunakan total responden minimum sebanyak 125 orang.

Konsep dalam penelitian ini adalah bahwa pengukuran kepuasan dapat dilakukan melalui dimensi-dimensi penyusun kepuasan. Pada penelitian ini dimensi-dimensi penyusun kepuasan pelanggan pengguna kartu simPATI adalah (1) aspek *tangible*, (2) aspek *reliability*, (3) aspek *responsiveness*, (4) aspek *empathy*, (5) aspek *assurance*. Masing-masing dimensi tersebut mempunyai komponen-komponen dengan nilai muatan yang berbeda sehingga menyebabkan dimensi tersebut mempunyai kontribusi yang berbeda pula dalam menyusun kepuasan konsumen.

Metode analisis data yang dilakukan yaitu pendekatan *structural equation modeling* (SEM) dengan *software* LISREL 8.3. Pendekatan SEM bertujuan untuk menjelaskan dimensi pengaruh dan komponen-komponen dari pelayanan, fasilitas penunjang dan jasa terhadap kepuasan konsumen serta untuk melihat hubungan antar peubah dalam pengukuran kepuasan konsumen. Selain itu juga digunakan *Importance Performance Analysis*, berfungsi untuk melihat peta penempatan kinerja pelayanan setiap atribut dihubungkan dengan tingkat kepentingannya menurut persepsi responden. Analisis data berikutnya adalah Analisis Diagonal (Suharjo *Split*) untuk melihat tingkat kinerja suatu atribut. Digunakan pula Indeks Kepuasan Konsumen sebagai analisis untuk mengukur kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil dari analisis *Importance Performance Analysis*, dapat dilihat bahwa pengguna kartu selular simPATI menganggap dimensi *Assurance* merupakan dimensi yang paling penting, dengan skor tertinggi sebesar 4,51. Urutan dimensi berikutnya berdasarkan tingkat kepentingannya berturut-turut adalah dimensi *Responsiveness* (4,45), dimensi *Reliability* (4,36), dimensi *Empathy* (4,04) dan terakhir adalah dimensi *Tangible* (3,53). Atribut mutu dengan nilai paling tinggi yang dianggap sebagai faktor paling penting menurut persepsi responden ada dua, yakni atribut kualitas sinyal dan cakupan jaringan dengan nilai skor 4,69. Sedangkan nilai terkecil yakni 2,95 terdapat pada atribut desain kemasan kartu perdana. Untuk tingkat kinerja, dapat dilihat bahwa dimensi *Assurance* mempunyai skor paling tinggi yakni sebesar 3,85. Urutan dimensi berikutnya berdasarkan tingkat kinerjanya adalah *Responsiveness* (3,83), *Reliability* (3,45), *Empathy* (3,30) dan *Tangible* (3,27). Sementara itu, berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* diperoleh bahwa dimensi yang perlu dibenahi dan diperhatikan karena berada pada daerah *underact* adalah *reliability*. Dimensi *responsiveness* dan *assurance* berada di daerah *maintain*, sedangkan dimensi *tangible* dan *empathy* berada pada daerah *low priority*.

Melalui Analisis Diagonal (Suharjo *Split*) diperoleh hasil bahwa Perlu dilakukan peningkatan terhadap atribut yang *under service*, tiga atribut yang paling *under service* adalah atribut tarif pulsa telepon, tarif SMS, dan hadiah bonus pulsa dan SMS. Atribut yang kualitas pelayanannya harus ditingkatkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



(*first priority*) adalah atribut tarif pulsa telepon, atribut tarif sms, dan atribut hadiah bonus pulsa atau sms. Sementara itu, Atribut-atribut yang *over service* adalah atribut desain gambar voucher isi ulang dan desain kemasan kartu perdana, artinya pemenuhan kepuasannya melebihi kepentingannya.

Hasil dari analisis *structural equation modeling* (SEM) dengan *software* LISREL 8.3 diperoleh bahwa peubah indikator yang dijadikan pembanding yaitu: fasilitas kantor GraPari, kualitas sinyal, kemudahan mendapatkan *voucher* isi ulang, hadiah bonus pulsa dan sms, bebas *roaming* nasional. Pada dimensi *tangible* terdapat empat peubah indikator yakni: desain kemasan kartu perdana, desain gambar *voucher* isi ulang, kapasitas memori *sim card*, dan fasilitas kantor GraPari. Faktor muatan yang menjadi pembanding yaitu peubah indikator fasilitas kantor GraPari dan faktor muatan yang paling besar adalah desain gambar *voucher* isi ulang dengan nilai koefisien lintas sebesar 2,11. Untuk dimensi *reliability*, memiliki sembilan peubah indikator, yakni: harga paket perdana simPATI, kualitas sinyal, cakupan jaringan, tarif pulsa telepon, tarif SMS, kecepatan pengiriman SMS, kerjasama *roaming* internasional, fasilitas layanan GPRS, harga *voucher* isi ulang, sementara faktor muatan yang menjadi pembanding yakni peubah indikator kualitas sinyal dan peubah indikator ini yang paling besar kontribusinya terhadap kepuasan dimensi *Reliability*. Dimensi *Responsiveness* mempunyai tiga peubah indikator yang terdiri dari: kecepatan melayani keluhan pelanggan, kemudahan mendapatkan *voucher* isi ulang, dan kecepatan proses pengisian pulsa, dengan peubah indikator kemudahan mendapatkan *voucher* isi ulang sebagai peubah pembanding sedangkan peubah indikator yang mempunyai kontribusi paling besar terhadap kepuasan yang membangun dimensi *responsiveness* adalah kecepatan dalam melayani keluhan pelanggan. Indikator-indikator yang menyusun dimensi *Empathy* ada empat, yaitu: adanya pelayanan pelanggan 24 jam, variasi nominal *voucher*, hadiah bonus pulsa dan SMS dan fasilitas simPATI *Zone*. Peubah indikator pembanding dimensi *Empathy* adalah hadiah bonus pulsa dan SMS. Peubah indikator yang mempunyai kontribusi paling besar terhadap kepuasan yang membangun dimensi *Empathy* yakni indikator fasilitas simPATI *Zone* dengan nilai kontribusi sebesar 2,19. Dimensi *Assurance* memiliki lima indikator yang terdiri dari: bebas *roaming* nasional, jangka waktu masa aktif dan waktu tenggang, jaminan terisinya pulsa, keberhasilan sambungan telepon, dan jaminan terkirimnya SMS. Indikator yang menjadi peubah pembanding adalah peubah indikator bebas *roaming* nasional. Kontribusi paling besar yakni peubah indikator jaminan terkirimnya SMS dengan nilai sebesar 1,03.

Analisis Indeks Kepuasan Konsumen menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap atribut pelayanan kartu selular simPATI adalah sebesar 80,2 persen Hal ini menunjukkan secara keseluruhan pelayanan dapat dikatakan sangat baik. Nilai indeks kepuasan konsumen sebesar 80,2 persen berarti bahwa untuk setiap 100 pengguna kartu selular simPATI ada sekitar 80 orang yang merasa puas dengan pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*).

Indikator dari kepuasan (*behavioral intention*) yang diuji pada penelitian ini ada tiga, yaitu kepuasan secara umum (*overall satisfaction*), loyalitas dan rekomendasi kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan kontribusi yang cukup rendah terjadi pada peubah loyalitas maupun rekomendasi bila



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



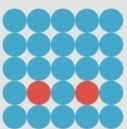
Hak cipta dilindungi Undang-Undang

dibandingkan dengan kepuasan secara umum. Meskipun pengguna kartu selular prabayar simPATI merasa puas, belum tentu akan loyal dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Padahal tujuan dari kepuasan itu sendiri adalah untuk menciptakan pelanggan yang loyal dan mau merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan seluruh hasil penelitian, Telkomsel perlu merumuskan suatu kebijakan manajerial yang mengacu pada peningkatan pelayanan atribut-atribut yang dianggap penting tetapi tingkat kepuasan yang diperoleh responden masih rendah (*under act*) dengan tetap mengacu pada jenis kategori atribut-atribut tersebut. Atribut-atribut yang dapat menjadi prioritas peningkatan pelayanan adalah: atribut tarif pulsa telepon, atribut tarif SMS, atribut harga *voucher* isi ulang, atribut kecepatan dalam melayani keluhan pelanggan, serta atribut hadiah bonus pulsa dan SMS.

Kata kunci: Analisis Kepuasan Pelanggan, Kartu Selular simPATI, Telkomsel, *Structural Equation Modeling* (SEM), LISREL, *Importance Performance Analysis* (IPA), Analisis Diagonal (*Suharjo Split*), Indeks Kepuasan Konsumen

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.