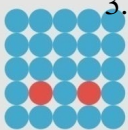




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

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.



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

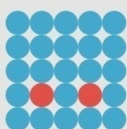
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1. Kerangka Teoritis.....	8
2.1.1. Konsep Pemasaran .....	8
2.1.2. Bauran Pemasaran .....	8
2.1.3. Pengertian Jasa dan Karakteristiknya.....	11
2.1.4. Perilaku Konsumen .....	15
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2. Model Persamaan Struktural ( <i>Structural Equation Modelling</i> ).....	26
2.3. Kajian Penelitian Terdahulu.....	30
2.4. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	36
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
3.2. Pendekatan Penelitian .....	40
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.4. Teknik Pengambilan Contoh.....	41
3.5. Pengujian Kuesioner .....	42
3.5.1. Uji Validitas Kuesioner.....	42
3.5.2. Uji Reliabilitas Kuesioner .....	43
3.6. Metode Analisis Data.....	43
3.6.1. <i>Structural Equation Modeling</i> .....	43
3.6.2. <i>Importance Performance Analysis</i> .....	49
3.6.3. Analisis Diagonal ( <i>Suhardjo Split</i> ).....	52
3.6.4. Indeks Kepuasan Konsumen.....	53
3.6.5. Tabulasi Silang.....	54
<b>IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	56
4.1. Sejarah Perusahaan.....	56



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



MB-IPB  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

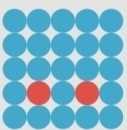
4.2.	Perkembangan Telkomsel .....	57
4.3.	Pemegang Saham .....	62
4.4.	Manajemen Telkomsel .....	63
4.5.	Produk-Produk Telkomsel .....	63
4.5.1.	Kartu HALO.....	63
4.5.2.	Kartu simPATI.....	65
4.5.3.	Kartu As .....	66
4.6.	Perkembangan Terakhir simPATI Telkomsel.....	68
<b>V.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
5.1.	Profil Responden.....	70
5.1.1.	Demografi Responden.....	70
5.1.1.1.	Jenis Kelamin .....	72
5.1.1.2.	Tingkat Usia .....	72
5.1.1.3.	Tingkat Pendidikan .....	72
5.1.1.4.	Jenis Pekerjaan .....	73
5.1.1.5.	Status Pernikahan .....	73
5.1.1.6.	Jumlah Tanggungan .....	74
5.1.1.7.	Tingkat Pengeluaran.....	74
5.1.2.	Perilaku Responden ( <i>Usage</i> ).....	74
5.1.2.1.	Prioritas Pemilihan Kartu Selular Prabayar .....	74
5.1.2.2.	Penggunaan Kartu Selular Prabayar Sebelum Kartu simPATI.....	75
5.1.2.3.	Alasan Pemilihan Kartu simPATI.....	76
5.1.2.4.	Sumber Perolehan Informasi Kartu simPATI.....	76
5.1.2.5.	Cara Memperoleh Kartu simPATI.....	77
5.1.3.	<i>Purchase Habit</i> .....	78
5.1.3.1.	Pola Pembelian <i>Voucher</i> Isi Ulang Kartu simPATI..	78
5.1.3.2.	Pemilihan Nominal <i>Voucher</i> Isi Ulang Kartu simPATI .....	79
5.1.3.3.	Lama Penggunaan <i>Voucher</i> Isi Ulang Kartu simPATI .....	79
5.1.3.4.	Lokasi Pembelian <i>Voucher</i> Isi Ulang Kartu simPATI .....	80
5.2.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	81
5.3.	<i>Analisis Diagonal (Suhardjo Split)</i> .....	86
5.4.	<i>Structural Equation Modeling Analysis</i> .....	90
5.5.	Hubungan Antara Kepuasan dengan Dimensi-Dimensi Kepuasan dan Komponennya .....	97
5.5.1.	Hubungan Antara Dimensi <i>Tangible</i> dengan Komponen- Komponen Pembentuknya .....	98
5.5.2.	Hubungan Antara Dimensi <i>Reliability</i> dengan Komponen- Komponen Pembentuknya .....	99
5.5.3.	Hubungan Antara Dimensi <i>Responsiveness</i> dengan Komponen-Komponen Pembentuknya .....	99
5.5.4.	Hubungan Antara Dimensi <i>Empathy</i> dengan Komponen- Komponen Pembentuknya .....	100
5.5.5.	Hubungan Antara Dimensi <i>Assurance</i> dengan Komponen-	

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.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

Komponen Pembentuknya .....	100
5.5.6. Hubungan Antara Kepuasan dengan Komponen Kepuasan ....	101
5.5.7. Hubungan Antara Kepuasan dengan Dimensi-Dimensi Kepuasan .....	103
5.6. Hasil Tabulasi Silang Antara Demografi dengan <i>Overall Satisfaction</i>	105
5.7. Indeks Kepuasan Konsumen .....	106
5.8. Hubungan Kepuasan, Loyalitas dan Kesiediaan Merekomendasi .....	108
5.9. Implikasi Manajerial .....	109
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>114</b>
6.1. Kesimpulan .....	114
6.2. Saran.....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>121</b>

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.

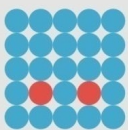


## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	Jumlah Pelanggan Perusahaan Operator Selular 3 Tahun Terakhir.....	3
2.	Definisi Lima Dimensi SERVQUAL Untuk Penelitian.....	37
3.	Informasi Hasil dari Analisis SEM, Analisis IPA, Analisis Diagonal, Indeks Kepuasan Konsumen, Analisis Tabulasi Silang .....	55
4.	Sebaran Responden Pengguna Kartu simPATI Berdasarkan Karakteristik Demografi .....	71
5.	Rata-rata Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Terhadap Atribut-Atribut Kualitas Kartu simPATI .....	82
6.	© Jarak Atribut Kualitas Pelayanan simPATI terhadap <i>Efficient Service (Under Service)</i> .....	88
7.	Jarak Atribut Kualitas Pelayanan smPATI terhadap <i>Efficient Service (Over Service)</i> .....	90
8.	Pengertian Beberapa <i>Fit Index</i> untuk Evaluasi Kecocokan Model.....	92
9.	Uji Kecocokan pada Beberapa Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> .....	92
10.	Faktor Muatan dan Nilai t Hasil Perhitungan LISREL.....	96
11.	Pengaruh Komponen dari Dimensi Kepuasan Terhadap Kepuasan .....	104
12.	Indeks Kepuasan Konsumen Pengguna Kartu Selular simPATI terhadap Atribut Pelayanan.....	107
13.	Strategi Manajerial untuk <i>Top Five</i> Atribut .....	113

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

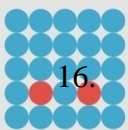
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Grafik Perkembangan Pelanggan Telepon Selular .....	2
2.	Proyeksi Perkembangan Jumlah Konsumen Telepon Selular.....	2
3.	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	17
4.	Dimensi Kualitas Pelayanan Perusahaan Jasa.....	21
5.	Diagram <i>Importance Performance Matrix</i> .....	25
6.	Diagram <i>Suhardjo Split</i> .....	26
7.	Model Teoritis Diagram Lintas ( <i>Path Diagram</i> ) .....	28
8.	Kerangka Pemikiran Konseptual Penelitian.....	39
9.	Model Struktural Kepuasan Konsumen .....	44
10.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Pilihan Kartu Perdana simPATI .....	75
11.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Pilihan Kartu Perdana Selain Kartu simPATI .....	75
12.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Alasan Memilih Kartu simPATI .....	76
13.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tentang simPATI .....	77
14.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Cara Memperoleh Kartu simPATI .....	78
15.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Pembelian <i>Voucher</i> Dalam Sebulan .....	78
16.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Pilihan Nominal <i>Voucher</i> Isi Ulang .....	79
17.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Lama Menghabiskan Pulsa....	80
18.	Diagram Sebaran Responden Berdasarkan Lokasi Mendapatkan <i>Voucher</i> Isi Ulang .....	80

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MBB-IPB

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

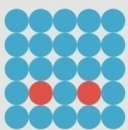
Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

19.	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Atribut-Atribut Kartu simPATI.....	83
20.	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i> Dimensi Kualitas Pelayanan Kartu Selular simPATI.....	85
21.	Diagram Analisis Diagonal Atribut-Atribut Kartu Selular simPATI .....	87
22.	<i>Path Diagram</i> Hasil <i>Estimates</i> Faktor Muatan ( <i>Loading Factor</i> ) Model Persamaan Struktural Kepuasan Pelanggan Kartu Selular simPATI.....	94
23.	<i>Path Diagram</i> Nilai t Model Persamaan Struktural Kepuasan Pelanggan Kartu Selular simPATI.....	95

© 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.

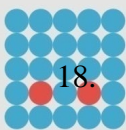


## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
1.	Kuesioner Penelitian Untuk Responden .....	122
2.	<i>Crosstab</i> Usia dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	129
3.	<i>Crosstab</i> Jenis Kelamin dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	129
4.	<i>Crosstab</i> Tingkat Pendidikan dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	130
5.	<i>Crosstab</i> Jenis Pekerjaan dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	130
6.	<i>Crosstab</i> Status Pernikahan dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	131
7.	<i>Crosstab</i> Jumlah Tanggungan dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	131
8.	<i>Crosstab</i> Pengeluaran rutin Per Bulan dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	132
9.	<i>Crosstab</i> Belanja <i>Voucher</i> Per Bulan dengan <i>Overall Satisfaction</i> .....	133
10.	Syntax Model Kepuasan Responden dan <i>Output</i> LISREL.....	134
11.	Tabel Perubahan tarif simPATI periode November hingga Desember 2004.....	151
12.	Tabel Perubahan Tarif simPATI mulai 1 Februari 2005 .....	152
13.	Spesifikasi Paket Perdana simPATI 10HOKI.....	153
14.	PANEN POIN HOKI simPATI 10HOKI .....	154
15.	Kado Tarif Hemat simPATI hingga 31 Maret 2006 .....	155
16.	Tabel Telkomsel Poin ”Menang Sesuai Pilihan” .....	156
17.	Tabel Tarif Hemat simPATI di Propinsi Banten, DKI Jaya, Dan Jawa Barat (waktu setempat) per 5 Juni 2006 .....	157
18.	Tabel Bonus ”Gratis Menelpon ke Sesama Telkomsel” .....	158

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

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.