



**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL  
DI JEMBER**

*(FACTORS THAT INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION OF  
TELKOMSEL CARD USER IN JEMBER)*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program  
Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh :

**Sahat Pandapotan Simamora  
NIM 050910202204**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. I Ketut Mastika , M.M

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## **PERSEMBAHAN**

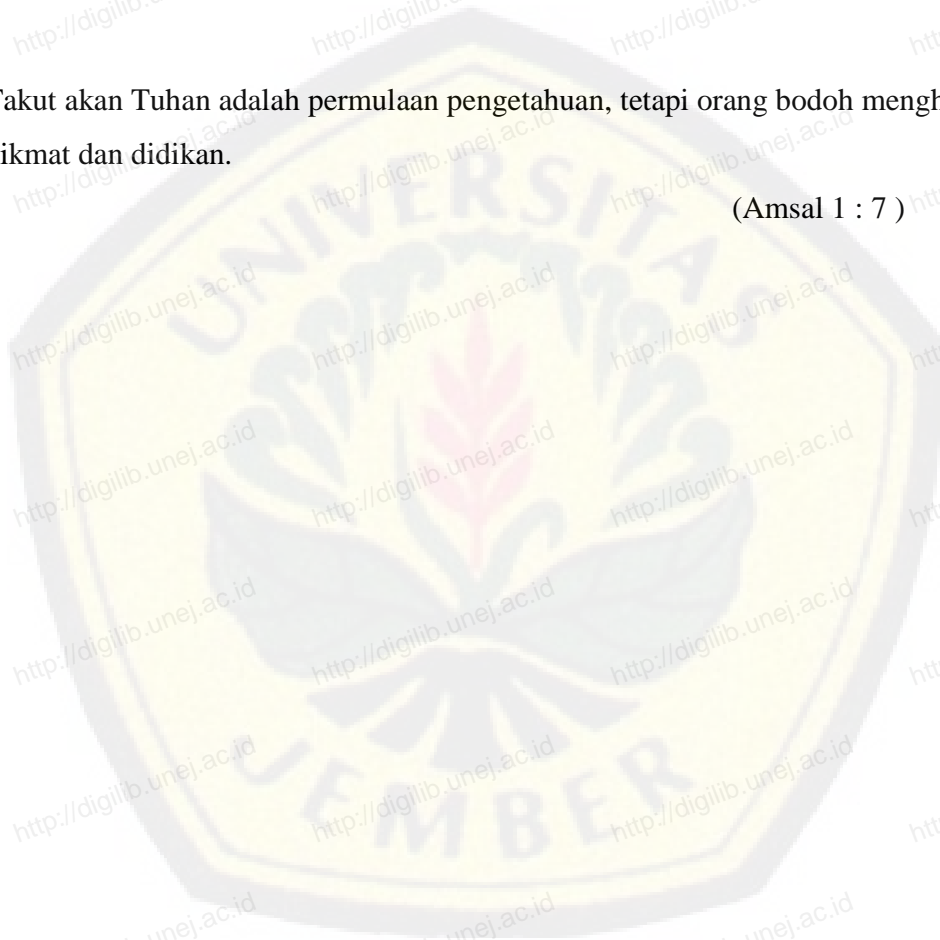
Dengan penuh syukur dan keikhlasan hati, kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibunda E. br. Purba atas segala doa, dukungan, kepercayaan, dan kasih sayang yang diberikan selama ini.
2. Saudara-saudara ku tercinta, abang Parasian Simamora, abang Edmund Paskah Simamora, abang Januamri Simamora, kakak Kornelia Simamora dan adek-adek ku Charles Simamora, Vincentsius Simamora dan Ignansius Simamora
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

## **MOTTO**

**Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghinakan hikmat dan didikan.**

**(Amsal 1 : 7 )**



## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sahat Pandapotan Simamora

NIM : 050910202204

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul :”Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel di Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansinya disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 3 Juli 2010

Yang menyatakan

Sahat Pandapotan Simamora

NIM. 050910202204

**SKRIPSI**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PELANGGAN PENGGUNA KARTU TELKOMSEL  
DI JEMBER**

***(FACTORS THAT INFLUENCE OF CUSTOMER SATISFACTION  
OF TELKOMSEL CARD USER IN JEMBER)***

Oleh :

**Sahat Pandapotan Simamora  
NIM 050910202204**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. I Ketut Mastika , M.M

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel di Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari :  
Tanggal :  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. Sasongko, M.Si  
NIP 19570407 198609 1 001

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M  
NIP 19750825 200212 1 002

### Anggota:

Drs. I Ketut Mastika, M.M  
NIP 19590507 198903 1 002

(.....)

Drs. Didik Eko Julianto, MAB  
NIP 196107221989021001

(.....)

Mengesahkan  
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Faktor – Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel di Jember ; Sahat Pandapotan Simamora ; Edy Wahyudi ; I Ketut Mastika ; 112 halaman ; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.**

Penelitian ini meneliti tentang analisis bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel di Jember. Bauran pemasaran sendiri terdiri dari produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), tempat (*place*), orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*). Penelitian ini dilakukan pada anggota pengguna kartu telkomsel yaitu simpati zone dan gen asik yang berjumlah 175.000 anggota. Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebesar 100 orang. Data hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pengguna kartu telkomsel di Jember.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas bimbingan dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyusun laporan penelitian yang berjudul : ***“Faktor – Faktor Yang Meempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pengguna Kartu Telkomsel Di Jember”*** untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan dukungan baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Drs. Suhartono, MP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Dr. Edy Wahyudi, S.sos, MM selaku dosen pembimbing pertama atas kesabaran untuk meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan laporan ini.
5. Drs. I Ketut Mastika, MM selaku dosen pembimbing dua yang juga memberikan pengarahan dan bimbingan demi terselesaikannya penulisan laporan ini.
6. Bapak Zeri Irawan selaku Sales and Marketing Operational PT. Telekomunikasi Seluler Grapari Jember yang membantu penulis dalam memperoleh data dan ijin penelitian.
7. Kedua orangtua yang selalu memberikan dukungan, doa dan kasih sayang.



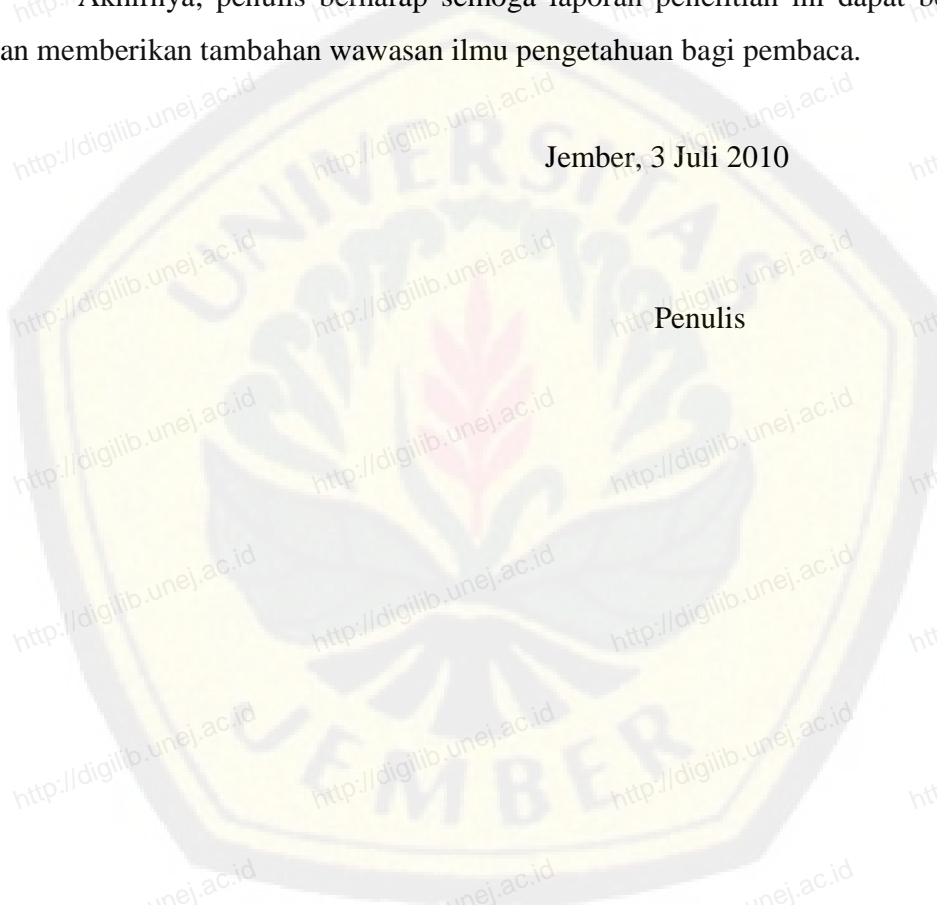
8. Rekan-rekan serta sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis telah berusaha sebatas kemampuan untuk menyelesaikan laporan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan pembuatan laporan ini di kemudian hari.

Akhirnya, penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan ilmu pengetahuan bagi pembaca.

Jember, 3 Juli 2010

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitiann</b>	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.2 Konsepsi Dasar</b> .....	9
<b>2.2 Pemasaran</b> .....	9
<b>2.3 Strategi Pemasaran</b> .....	10
<b>2.4 Bauran Pemasaran Jasa</b>	
2.4. 1 <i>Product</i> ( Produk ) .....	12
2.4.2 <i>Price</i> ( Harga ) .....	14

2.4.3	<i>Promotion</i> ( Promosi ) .....	16
2.4.4	<i>Place</i> ( Distribusi ) .....	17
2.4.5	<i>Process</i> ( Proses ) .....	21
2.4.6	<i>Physical Evidence</i> ( Bukti Fisik ) .....	21
2.4.7	<i>People</i> ( Orang ) .....	23
<b>2.5</b>	<b>Kepuasan Pelanggan</b> .....	<b>25</b>
<b>2.6</b>	<b>Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan</b> ...	<b>29</b>
<b>2.7</b>	<b>Tinjauan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>30</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>		
<b>3.1</b>	<b>Tahap Persiapan Penelitian</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>Penentuan Populasi dan Pengambilan Sampel</b> .....	<b>33</b>
3.2.1	Penentuan Populasi .....	33
3.3.2	Pengambilan Sampel .....	34
<b>3.3</b>	<b>Tahap Pengumpulan Data</b>	
3.3.1	Wawancara .....	36
3.3.2	Penyebaran Kuesioner .....	36
<b>3.4</b>	<b>Hipotesis</b> .....	<b>37</b>
<b>3.5</b>	<b>Operasionalisasi Konsep</b> .....	<b>39</b>
<b>3.6</b>	<b>Tahap Pengolahan Data</b> .....	<b>41</b>
3.4.1	Pemeriksaan Data .....	41
3.4.2	Pengkodean .....	41
3.4.3	Tabulasi .....	41
<b>3.7</b>	<b>Skala Pengukuran Variabel</b> .....	<b>42</b>
<b>3.8</b>	<b>Kerangka Penelitian</b> .....	<b>42</b>
<b>3.9</b>	<b>Metode Analisis Data</b> .....	<b>43</b>
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.7.2	Uji Asumsi Klasik .....	47
3.7.3	Regresi Linear Berganda .....	49

3.7.4 Uji Hipotesis .....	49
<b>3.10 Alur Pemecahan Masalah .....</b>	<b>52</b>

## **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Gambaran Umum PT. TELKOMSEL**

4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	54
4.1.2 Misi dan Visi Telkomsel .....	55
4.1.3 Struktur Organisasi Dan Fungsinya .....	57
4.1.4 Aspek Personalia .....	60
4.1.5 Pelayanan Konsumen .....	61
4.1.6 Seputar Kartu Prabayar .....	66

### **4.2 Hasil Analisis**

4.2.1 Karakteristik Umum responden .....	73
4.2.2 Analisis Tabel Frekuensi .....	75
4.2.3 Hasil Analisis .....	95
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	98
4.2.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	101

### **4.3 Pembahasan**

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>111</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>112</b>

## **DAFTAR BACAAN**

## **LAMPIRAN**