



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KARTU SIMPATI TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN JASA PT.TELKOMSEL GRAPARI  
JEMBER**

*THE ANALYSIS OF SIMPATI CARD'S CONSUMER SATISFACTION ON  
SERVICE QUALITY AT PT.TELKOMSEL GRAPARI JEMBER*

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**NURUL IDA SAFITRI**

**060810291201**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**



**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KARTU SIMPATI TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN JASA PT.TELKOMSEL GRAPARI  
JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

**oleh:**

**Nurul Ida Safitri  
NIM 060810291201**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KARTU SIMPATI TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN JASA PT.TELKOMSEL GRAPARI  
JEMBER**

**Oleh**

**Nurul Ida Safitri**

**060810291201**

**Pembimbing**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs.H.Suwardi.MM**

**Dosen Pembimbing Anggota : Drs.Ketut Indraningrat, M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Ida Safitri

NIM : 060810291201

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Kartu SimPATI Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT.Telkomsel GraPARI Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Februari 2012

Yang menyatakan,



Nurul Ida Safitri

NIM 060810201

## PENGESAHAN

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN KARTU SIMPATI TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA PT.TELKOMSEL GRAPARI JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

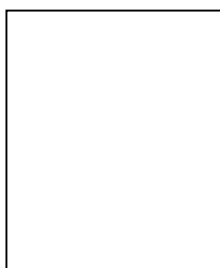
Nama : Nurul Ida Safitri  
NIM : 060810291201  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 16 Februari 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

Ketua : Dr.Deasy Wulandari,SE.,M.Si : .....  
NIP. 19730908 200003 2 001  
Sekretaris : Drs.Ketut Indraningrat,M,Si : .....  
NIP. 19610710 198902 1 002  
Anggota : Drs.Ahmad Ichwan : .....  
NIP. 19480501 197903 1 001



Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh,M.Sc  
NIP. 19560831 198403 1 002

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Kartu Simpati Terhadap  
Kualitas Layanan Jasa PT.Telkomsel GraPARI Jember  
Nama : Nurul Ida Safitri  
NIM : 060810291201  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Pemasaran  
Tanggal Persetujuan : 16 Februari 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Suwardi.MM

NIP. 19540719 198211 1 001

Drs.Ketut Indraningrat.M.Si

NIP. 196107710 198902 1 002

Ketua Jurusan  
Program Studi Manajmen

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

Disetujui tanggal : 16 Februari 2012

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

**1. My Beloved Parents Ayahanda Siyari dan Ibunda Ninik Yuliana**

Atas segala tetesan keringat untuk membiayai sekolahku, kasih sayang yang tiada henti dan lantunan doa disetiap sujudnya yang tidak akan mungkin bisa aku balas sampai kapanpun

**2. Adek ku tercinta Rikke frizilia Idha Dwi Saputri**

Atas semangat dan perhatian, tak lupa atas segala keluh kesah dan tawanya selama ini.

**4. Sahabat-sahabat ku**

Yang telah memberikan warna dalam masa-masa kuliah

**5. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.**

## MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sebelum  
kaum itu merubah nasib mereka sendiri  
(QS.AR- RAD:11)

Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu.  
Orang-orang yang masih terus belajar,  
akan menjadi pemilik masa  
depan  
(Mario Teguh)

Sukses seringkali datang pada mereka yang berani bertindak, dan  
jarang menghampiri penakut yang tidak berani mengambil  
konsekuensi  
(Jawaharlal Nehru)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.  
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”  
(QS Al-Insyirah: 5-6)



## RINGKASAN

Analisis Kepuasan Pelanggan Kartu SimPATI Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT.Telkomsel GraPARI Jember; Nurul Ida Safitri, 060810291201; 2012: 65 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

Konsekuensi memenangkan persaingan dalam bisnis jasa adalah kesiapan perusahaan dalam hal perbaikan terus-menerus terhadap kualitas jasa, sehingga konsumen akan selalu terpuaskan dan pada gilirannya akan menciptakan loyalitas pelanggan. Jika kinerja kualitas jasa perusahaan baik, konsumen merasa puas dan kemungkinan besar perusahaan menang dalam persaingan, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan jelek, maka konsumen tidak akan merasa puas dan justru akan mempengaruhi citra perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Kartu simPATI terhadap kualitas jasa layanan PT.Telkomsel GraPARI Jember.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan kartu SimPATI di GraPARI Jember pada tahun 2011 sebanyak 1.500 pelanggan. Jumlah sampel adalah 100 orang. Metode analisis data yang digunakan uji validitas, uji reliabilitas dan *service quality* (SERVQUAL).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Kartu simPATI terhadap kualitas jasa layanan PT.Telkomsel GraPARI Jember secara keseluruhan masih belum tercapai. Hal ini dapat dibuktikan dengan diperolehnya kesenjangan yang negatif pada semua dimensi jasa yang digunakan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan empati), dalam hal ini harapan yang diinginkan konsumen lebih tinggi dari yang dirasakan konsumen.

## **SUMMARY**

*The Analysis of SimPATI Card's Consumer Satisfaction on Service Quality at PT.Telkomsel GraPARI Jember: Nurul Ida Safitri; 060810291201; 2012. 65 pages, the Management Departement, the Faculty of Economic, Jember University*

*Consequence wins emulation in service business is readiness of company in the case of continuous repair to service quality, so that consumer would always left nothing to be desired and in turn will create customer loyalty. If performance quality of good company service, consumer satisfaction and very possibly company to outrival, conversely if quality of bad service, hence consumer will not satisfy and exactly will influence company image. Purpose of this research is know level of customer satisfaction of Kartu simPATI on service quality at PT. Telkomsel GraPARI Jember.*

*This population of research are all customer of SimPATI card in GraPARI Jember as 1500 customers. Number of samples are 100. Analytical method applied by validity test, reliability test and service quality (SERVQUAL).*

*Result of research indicates that level of customer satisfaction of simPATI card on service quality at PT. Telkomsel GraPARI Jember as a whole still have not been reached. This thing is provable availably negative gap at all of service dimension applied (tangible, reability, responsiveness, assurance and emphaty) in this case hope wanted by higher consumer from felt by consumer.*

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Kepuasan Pelanggan Kartu Simpati Terhadap Kualitas Layanan Jasa PT.Tekonsel GraPARI Jember*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

- a. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- b. Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si selaku Ketua Jurusan yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya
- c. Drs.H.Suwardi ,MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- d. Drs.Ketut Indraningrat,M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- e. Semua teman-teman Manajemen 2006 atas semua bantuan, dukungan dan juga kenangan kuliah kita selama ini.
- f. Semua orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat.

Jember, 16 Februari 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	8
2.1.3 Kualitas Jasa .....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.5 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	19
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24

3.2.1	Populasi.....	24
3.2.2	Sampel .....	25
3.3	Sumber Data .....	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	26
3.6	Teknik Pengukuran Variabel .....	28
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
3.7.1	Uji Validitas.....	28
3.7.2	Uji Reliabilitas (keandalan) .....	28
3.8	Metode Analisis Data .....	29
3.9	Kerangka Pemecahan Masalah .....	30
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Telkomsel GraPARI Jember .....	32
4.1.2	Struktur Organisasi. Telkomsel GraPARI Jember .....	35
4.1.3	Personalia PT. Telkomsel GraPARI Jember .....	38
4.1.4	Kegiatan Perusahaan.....	41
4.1.5	Hasil Produksi.....	42
4.1.6	Wilayah Produksi .....	45
4.2	Karakteristik Responden.....	45
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	47
4.3.1	Uji Validitas.....	47
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	48
4.4	Hasil Penelitian .....	49
4.4.1	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen Melalui Perhitungan Skor <i>Measure of Service Superiority</i> (MSS) .....	49
4.4.2	Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Minimum Melalui Perhitungan Skor <i>Measure of Service Adequacy</i> (MSA).....	51
4.4.3	Kesenjangan antara Harapam Maksimum dengan	

Harapan Minimum untuk Mendapatkan <i>Zone of Tolerancet</i> .....	54
4.5 Pembahasan.....	57
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Klasifikasi jumlah pegawai GraPARI Jember Tahun 2006 .....	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Pelanggan Kartu simPATI.....	47
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Pelanggan Kartu Kartu simPATI .....	48
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6 Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen .....	51
Tabel 4.7 Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Konsumen pada Tiap Indikator Dimensi Kualitas Jasa ...	52
Tabel 4.8 Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Minimum .....	53
Tabel 4.9 Kesenjangan antara Kinerja Jasa dengan Harapan Minimum pada Tiap Indikator Dimensi Kualitas Jasa ....	54
Tabel 4.10 Kesenjangan antara Harapan Maksimum dengan Harapan Minimum.....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi GraPARI Jember .....	35
Gambar 4.2 Grafik Skor Variabel Bukti Fisik.....	58
Gambar 4.3 Grafik Skor Dimensi Keandalan (Reliability) .....	59
Gambar 4.4 Grafik Skor Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	60
Gambar 4.5 Grafik Skor Dimensi Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	62
Gambar 4.6 Grafik Skor Dimensi Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	63



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Kuisisioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas