



**PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN STRUKTURAL TINGKAT
FAKULTAS DI UNIVERSITAS JEMBER DALAM MEMILIH
PRODUK TELKOMSEL**

*(DECISION MAKING OF STRUCTURAL LEADER IN FACULTIES LEVEL AT
JEMBER UNIVERSITY TO CHOOSE TELKOMSEL PRODUCT)*

SKRIPSI

Oleh

Rizka Qurnia Sari Dewi

NIM. 080910202058

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, MAB

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



**PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN STRUKTURAL TINGKAT
FAKULTAS DI UNIVERSITAS JEMBER DALAM MEMILIH
PRODUK TELKOMSEL**

***(DECISION MAKING OF STRUCTURAL LEADER IN FACULTIES LEVEL AT
JEMBER UNIVERSITY TO CHOOSE TELKOMSEL PRODUCT)***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

Rizka Qurnia Sari Dewi

NIM. 080910202058

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, MAB

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

PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang semua umatnya, kupersembahkan karya kecil ini kepada mereka yang selalu aku sayangi dan menyayangiku :

1. Orang Tua tercinta, Ayahanda Agus Eko Hadi Purnomo dan ibunda Sugiarti,SPd yang selalu memberiku perhatian, bimbingan doa dan kasih sayangnya.
2. Kakak serta adik, Rizki Irawan dan Ria Putri Febrianti yang selalu memberikan dukungan.
3. Almamater tercinta FISIP UNEJ yang selalu aku banggakan.

MOTO

“Untuk sukses hari ini dan esok, praktisi bisnis dan pengusaha harus mengubah Paradigma Lama yaitu tidak hanya Terkonsentrasi pada Produk/Jasa dan Pesaing, melainkan harus Lebih Fokus kepada Pelanggan dan Perubahan.” **)

*) Swastha, Basu & Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : Liberty.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Qurnia Sari Dewi

NIM : 080910202058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : “Pengambilan Keputusan Pimpinan Struktural Tingkat Fakultas Di Universitas Jember Dalam Memilih Produk Telkomsel” 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Oktober 2010

Yang menyatakan,

(Rizka Qurnia Sari Dewi)

NIM : 080910202058

SKRIPSI

**PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN STRUKTURAL TINGKAT
FAKULTAS DI UNIVERSITAS JEMBER DALAM MEMILIH
PRODUK TELKOMSEL**

Oleh

Rizka Qurnia Sari Dewi

NIM 080910202058

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, MAB

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengambilan Keputusan Pimpinan Struktural Tingkat Fakultas di Universitas Jember Dalam Memilih Produk Telkomsel” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 26 Oktober 2010

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sugeng Iswono, MA
19540202 198403 1 004

Dr. Sasongko, M.Si
19570407 198609 1 001

Anggota :

1) Drs. Didik Eko Julianto, MAB
19610722 198902 1 001

()

2) Dra. Sri Wahyuni, M.Si
19560409 198702 2 001

()

3) Drs. Fadholi Sa'id, SU
19480313 197603 1 001

()

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP 19520727 198103 1 003

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpa ridhoNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGAMBILAN KEPUTUSAN PIMPINAN STRUKTURAL TINGKAT FAKULTAS DI UNIVERSITAS JEMBER DALAM MEMILIH PRODUK TELKOMSEL**”. Skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis, oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan berbagai pihak dan bimbingan yang sangat berharga, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A, selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, 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. Drs. I Ketut Mastika, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah meluangkan waktu untuk memberikan nasehat selama menempuh kuliah;
5. Dr. Sasongko, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Utama dan Drs. Didik Eko Julianto, MAB selaku Dosen Pembimbing Anggota, terima kasih atas perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini;

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
7. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang senantiasa telah mendukungku baik secara langsung maupun tidak langsung semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasanya, terima kasih;

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 11 Oktober 2010

Penulis

RINGKASAN

Pengambilan Keputusan Pimpinan Struktural Tingkat Fakultas Di Universitas Jember Dalam Memilih Produk Telkomsel; Rizka Qurnia Sari Dewi, 080910202058; 2010; 88 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perilaku konsumen merupakan tahapan yang akan menjadi suatu tindakan pengambilan keputusan dalam memilih sebuah produk. Pengetahuan tentang perilaku konsumen merupakan kunci kesuksesan utama bagi pemasar. Karena sebelum melakukan pembelian atau pemakaian suatu produk atau menggunakan layanan jasa, biasanya konsumen akan melakukan proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan yaitu proses dimana konsumen mempersepsikan dan mengevaluasi informasi, mempertimbangkan alternatif yang memenuhi kebutuhan konsumen dan mengambil keputusan pada suatu merek tertentu. Pengetahuan tentang pengambilan keputusan penting untuk diketahui terutama bagi perusahaan, karena akan mengetahui apa yang diinginkan, dibutuhkan serta gagasan dari konsumen.

Telkomsel sebagai salah satu perusahaan operator telepon seluler terbesar di Indonesia, semakin menunjukkan eksistensinya di dunia penyedia layanan jasa telekomunikasi. Telkomsel juga merupakan perusahaan operator telepon seluler dengan jumlah pelanggan terbanyak dibandingkan perusahaan – perusahaan sejenis. Universitas Jember sebagai salah satu lembaga pendidikan di Kabupaten Jember merupakan salah satu pasar sasaran potensial bagi perusahaan – perusahaan operator telepon seluler seperti Telkomsel. Pimpinan struktural yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pimpinan tingkat fakultas mulai dari tingkat Dekanat, Kajur, Kaprodi, Kabag hingga tingkat Kassubag. Pemilihan pimpinan struktural sebagai obyek penelitian adalah untuk mengetahui perilaku pimpinan struktural dan faktor dominan yang menjadi pertimbangan dalam memilih produk Telkomsel.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan pengambilan keputusan pimpinan struktural di Universitas Jember dalam memilih produk Telkomsel. Penelitian ini akan menggambarkan bagaimana pengambilan keputusan yang dilakukan pimpinan struktural tingkat fakultas di Universitas Jember dalam memilih produk Telkomsel. Penelitian yang dilakukan dengan metode Deskriptif dengan paradigma kuantitatif menggunakan tabel frekuensi dan tabel silang sebagai alat untuk menganalisis. Hasil dari penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dari 71 responden sebanyak 44 responden lebih memilih produk Simpati dibandingkan produk Telkomsel yang lain yaitu Kartu HALO maupun Kartu As. Faktor Sosial dan Faktor Bauran Pemasaran merupakan faktor dominan dalam mempengaruhi pengambilan keputusan pimpinan struktural tingkat fakultas di Universitas Jember dalam memilih produk Telkomsel.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
PRAKATA.....	viii
RINGKASAN.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.4 Pengertian Jasa dan Karakteristiknya	10
2.1.5 Perilaku Konsumen.....	11

2.1.6	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	13
2.1.7	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	21
2.2	Model Analisis.....	23
2.3	Penelitian Terdahulu	25
BAB 3.	Metode Penelitian	30
3.1	Tipe dan Paradigma Penelitian	30
3.2	Tahap Persiapan	31
3.3	Operasionalisasi Konsep.....	35
3.4	Tahap Pengumpulan Data.....	37
3.5	Tahap Pengolahan Data	40
3.6	Tahap Analisis Data	40
3.7	Tahap Penarikan Kesimpulan.....	41
BAB 4.	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	42
4.1	Gambaran Umum Universitas Jember	42
4.1.1	Sejarah Singkat Universitas Jember.....	42
4.1.2	Visi, Misi, Tujuan, Moto, Fungsi dan Tugas Pokok Universitas Jember (UNEJ).....	44
4.1.3	Susunan dan Organisasi Universitas Jember	46
4.2	Gambaran Umum Operator Telepon Seluler Telkomsel....	48
4.2.1	Profil Perusahaan	48
4.2.2	Profil Produk Telkomsel.....	49
BAB 5.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
5.1	Analisis Deskripsi Umum Responden	51
5.1.1	Distribusi Responden berdasarkan Fakultas di Lingkungan Universitas Jember.	51
5.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan Struktural..	52
5.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
5.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia	53

5.1.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Produk Telkomsel	54
5.1.6 Distribusi responden Berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan	55
5.2 Analisis Deskripsi Variabel.....	55
5.2.1 Tabel Frekuensi.....	55
5.2.2 Tabel Silang.....	69
BAB 6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
6.1 Kesimpulan.....	86
6.2 Saran.....	87
DAFTAR BACAAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Statistik Jumlah Pelanggan Operator Telepon Seluler..... 3
Tabel 1.2	Jumlah Pengguna Produk Telkomsel dari Tahun 2008 s/d Maret 2010..... 4
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini..... 26
Tabel 3.1	Populasi Pimpinan Struktural tingkat fakultas di Universitas Jember 31
Tabel 5.1	Distribusi Responden Berdasarkan Fakultas di Lingkungan Universitas Jember 49
Tabel 5.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan Struktural Tingkat Fakultas 50
Tabel 5.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50
Tabel 5.4	Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... 51
Tabel 5.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Produk Telkomsel 52
Tabel 5.6	Distribusi Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Sering Digunakan..... 52
Tabel 5.7	Distribusi Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan..... 53
Tabel 5.8	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Kesamaan Profesi Dengan Rekan Kerja 54
Tabel 5.9	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Musyawarah Dengan Keluarga Inti (Suami/Istri/Anak)..... 55

Tabel 5.10	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Kualitas Jaringan Telepon Yang Baik	56
Tabel 5.11	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Fasilitas Yang Lengkap.....	56
Tabel 5.12	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Biaya Percakapan (kesesama operator) murah.....	57
Tabel 5.13	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Biaya Percakapan (kelain operator) murah.....	57
Tabel 5.14	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Biaya SMS (kesesama operator) murah.....	58
Tabel 5.15	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Biaya SMS (kelain operator) murah	58
Tabel 5.16	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Iklan Yang Ditayangkan di Telvisi	59
Tabel 5.17	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Iklan Yang Ada di Media Cetak.....	60
Tabel 5.18	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Banyaknya Outlet Yang Tersebar di Tempat – Tempat Strategis.....	60
Tabel 5.19	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Kemudahan Transportasi Menuju Kantor / Outlet.....	61
Tabel 5.20	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Kemudahan Dalam Cara Pengisian Pulsa.....	62
Tabel 5.21	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Kemudahan Untuk Mendapatkan Layanan Informasi Pulsa	62
Tabel 5.22	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Keramahan Karyawan Pada Saat Menghubungi <i>Call Center</i>	63

Tabel 5.23	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Ketanggapan <i>Customer Services</i>	64
Tabel 5.24	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Desain Kartu Perdana Yang Menarik	64
Tabel 5.25	Pendapat Responden Mengenai Pemilihan Produk Telkomsel Berdasarkan Desain Kantor / Outlet Penyedia Layanan.....	65
Tabel 5.26	Tabulasi Silang Antara Jabatan Dengan Produk Telkomsel Yang Digunakan.....	66
Tabel 5.27	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Kesamaan Profesi Rekan Kerja.....	67
Tabel 5.28	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Musyawarah Keluarga Inti (Suami/Istri/Anak).....	67
Tabel 5.29	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Jaringan Telepon Yang Baik	68
Tabel 5.30	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Tersedianya Fasilitas Yang Lengkap	69
Tabel 5.31	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Biaya Percakapan (ke sesama operator) murah	69
Tabel 5.32	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Biaya SMS (ke sesama operator) murah	70
Tabel 5.33	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Banyaknya Outlet Yang Tersebar di Tempat – Tempat Strategis.....	71

Tabel 5.34	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Kemudahan Transportasi Menuju Kantor / Outlet.....	71
Tabel 5.35	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Kemudahan Dalam Cara Pengisian Pulsa.....	72
Tabel 5.36	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Kemudahan Mendapatkan Layanan Informasi Pulsa	73
Tabel 5.37	Tabulasi Silang Antara Produk Telkomsel (Simpati, Kartu As, Kartu Halo) Yang Digunakan Dengan Ketanggapan <i>Customer Services</i>	73
Tabel 5.38	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Produk Yang Digunakan.....	74
Tabel 5.39	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Fasilitas yang Sering Digunakan.....	75
Tabel 5.40	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Kesamaan Profesi dengan Rekan Kerja.....	76
Tabel 5.41	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Musyawarah Keluarga Inti	77
Tabel 5.42	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Kualitas Jaringan Telepon yang Baik	78
Tabel 5.43	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Fasilitas yang Lengkap	79
Tabel 5.44	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Biaya Percakapan (ke sesama operator) murah.....	80
Tabel 5.45	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Biaya SMS (ke sesama operator) murah.....	81

Tabel 5.46	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Banyaknya Outlet yang Tersebar di Tempat – Tempat strategis	82
Tabel 5.47	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Kemudahan Transportasi Menuju Kantor / Outlet.....	83
Tabel 5.48	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Kemudahan dalam Cara Pengisian Pulsa	84
Tabel 5.49	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Kemudahan untuk Mendapatkan Informasi Pulsa	85
Tabel 5.50	Tabulasi Silang Antara Latar Belakang Pendidikan dengan Ketanggapan <i>Customer Services</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	17
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen	19
Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	21
Gambar 2.3 Model Analisis Pengambilan Keputusan Pimpinan Struktural di Universitas Jember Dalam Memilih Produk Telkomsel.....	22
Gambar 4.1 Struktur dan Organisasi Fakultas di Universitas Jember	45

DAFTAR LAMPIRAN

		halaman
A	Daftar Kuisisioner Penelitian	93
B	Surat Permohonan Ijin Penelitian Untuk Lembaga Penelitian	98
C	Surat Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian Untuk Biro I Universitas Jember.....	99
D	Surat Persetujuan Melaksanakan Penelitian.....	100
E	Daftar Nama Pimpinan Struktural Universitas Jember.....	101
F	Daftar Kegiatan Konsultasi atau Bimbingan Tugas Akhir	114