PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SIMPATI, TELKOMSEL DI KOTA PRABUMULIH

Skripsi oleh:

RICKY RAMADENI

01011181419023

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2018

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SIMPATI, TELKOMSEL DI KOTA PRABUMULIH

Disusun oleh:

Nama	: Ricky Ramadeni
Nim	: 01011181419023
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
BidangKajian/Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 21 - 11 - 2018

Drs. H. Ahmad Widad ,M,sc

NIP.195512281981021002

Tanggal

Anggota

: 3 - 12 - 2018

Drs. H. Dian Eka,M.M.
NIP.196101061990031002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SIMPATI, TELKOMSEL DI KOTA PRABUMULIH

NAMA	: Ricky Ramadeni
NIM	: 0101118141923
JURUSAN	: ManajemenPemasaran
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Simpati, Telkomsel di Kota Prabumulih

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Inderalaya,

Ketua	**Anggota**	**Anggota**
Drs. H. Ahmad Widad M,sc	Drs. H. Dian Eka, M.M	Ahmad Maulana, SE.,MM
NIP. 195512281981021002	NIP. 196101061990031002	NIP .197512252015041001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. ZakariaWahab, M.B.A
NIP. 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ricky Ramadeni
Nim	: 01011181419023
Jurusan	: Manajemen
BidangKajian	: Manajemen Pemasaran
Fakultas	: Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SIMPATI, TELKOMSEL DI KOTA PRABUMULIH**

Pembimbing

Ketua	: Drs. H. Ahmad Widad M,sc
Anggota	: Drs. H. Dian Eka, M.M.
Tanggal Ujian	:

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.
Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, 2018
Pembuat Pernyataan,

Ricky Ramadeni
NIM. 01011181419023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Memulai Dengan Penuh Keyakinan

Menjalankan Dengan Penuh Keikhlasan

Menyelesaikan Dengan Penuh Kebahagian”

ALHAMDULLILAH

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- **Ayah dan Ibu Tercinta**
- **Keluargaku**
- **Sahabat Seperjuangan**
- **Almamaterku**
- **Dosen serta Dekan Fakultas Ekonomi**
- **Serta seluruh teman – teman Jurusan Manajemen 2014 Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap	: Ricky Ramadeni
NIM	: 01011181419023
Jenis kelamin	: Laki-laki
Tempat/tgl. Lahir	: Prabumulih / 27 Januari 1997
Alamat	: Jalan Angkatan 45 Gg. Swadaya Rt.04 Rw.03 No.047, Prabumulih Timur
Telp./HP.	: 0823 7472 4479
E-mail.	: Rickyramadeni@gmail.com

Riwayat pendidikan

Pendidikan Formal :

- 2014-2018 : S1 MANAJEMEN UNIVERSITAS SRIWIJAYA
- 2011-2014 : SMA NEGERI 6 PRABUMULIH
- 2008-2011 : MTS NEGERI PRABUMULIH
- 2002-2008 : SD NEGERI 06 PRABUMULIH

Pengalaman Berorganisasi

- Anggota Ikamma (Ikatan mahasiswa manajemen)Universitas Sriwijaya
- Anggota himpunan mahasiswa KMP (Keluarga Mahasiswa Prabumulih) tahun : 2014 – 2018

Pengalaman Kepanitiaan

- SNMC (sriwijaya nasional management competition) tahun 2015
- Perlengkapan Pekan Raya Manajemen 2015
- Malam keakraban keluarga mahasiswa prabumulih
- Penerimaan mahasiswa baru (PMB) tahun 2016

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Simpati, Telkomsel diKota Prabumulih”. Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan, atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan guna menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala amal kebaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu, memberikan semangat dan dorongan serta do’a kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Allahhuma Aamiin.

Indralaya,

Ricky Ramadeni
Nim 01011181419023

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segalapuji hanya milik Allah SWT., Dzat yang memiliki segala kesempurnaan, yang telah melimpahkan segala bentuk kenikmatan, rahmat, dan hidayah-Nya sehinggapenulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Simpati, Telkomsel diKota Prabumulih " dengan baik. Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Ayahanda Maranto** dan **Ibunda Yeti Kristina** terimaksih atas dukungan, doa, motivasi, pengorbanan serta cinta kalian untuk selalu membimbing dalam pencapaian cita-cita.
2. **Drs. H. Ahmad Widad, M,sc**., selaku pembimbing 1 skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. **Drs. H. Dian Eka, M.M.** selaku pembimbing 2 skripsi yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik serta semangat yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. **Bapak Dr. Zakaria Wahab, M.B.A**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
5. **Bapak Welly Nailis, S.E., M.M**., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya
6. **Bapak Prof. Taufik S.E.,M.Si**., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. **Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, M.S.C.E**., selaku Rektor Universitas Sriwijaya.

8. **Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi** Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan.
9. **Seluruh Staff Akademik, Staff Jurusan Manajemen, Staff Perpustakaan**, Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
10. **Terkhusus untuk Staf Akademik Bapak Ijal dan Ibu Dwi** yang rela mengorbankan tenaga demi membantu kegiatan belajar mengajar selama periode perkuliahan
11. **Terkhusus Staf Jurusan Manajemen Mbak Hambarwati dan Kak Helmi** yang telah rela menyiapkan dengan cepat tanggap keperluan akademik dari awal hingga akhir.
12. **Teman Sejati Est.2014** Altamim Marie, Bayu Aji, Dedi Wijaya, Mirza Apriansyah, M.Faisal, Rusdi, Rahmat Dwi, Tristan Juliano, Yulianto.
13. **Sahabat Pengejar 138 – 139 - 140,** Fikri Fauzi, S.E, M Faisal Husaini, S.E dan Tanty Khairunnisa, S.E yang telah menemani dan mewarnai selama proses perkuliahan di fakultas ekonomi.
14. **Sahabat Himajols,** Toni oktarian, Fedri setiawan, Arie Irawan, Surya Yustavin S, M Nur Akbar, Rusdi, Regita Viron, Cintia yusuf, Apmi Mutiara P.
15. **Seluruh Teman Seperjuangan Manajemen Fakultas Ekonomi,** Rekan-rekan perjuangan lainnya terkhusus Manajemen Pemasaran yang tak cukup dituliskan satu persatu.

Akhir kata, semoga ketulusan serta bantuan dari semua pihak tersebut di atas kiranya mendapat berkah dan anugrah dari Allah SWT dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Allahuma Aamiin.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
RIWAYAT HIDUP v
KATA PENGANTAR……..……vi
UCAPAN TERIMA KASIH..... vii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR TABEL……..xii
ABSTRAK……xiv
ABSTRACT..... xv
SURAT PERNYATAAN xvi
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rerumusan Masalah..... 7
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Manfaat Penelitian 8
1.4.1. Manfaat Teoritis 8
1.4.2. Manfaat Praktis..... 8
BAB II STUDI PUSTAKAAN
2.1. Landasan Teori 9
2.1.1. Produk 9
2.1.2. Kualitas Produk.....10
2.1.3. Layanan……13
2.1.4. Kualitas Layanan……..14
2.1.5. Kepuasan Konsumen……16
2.2. Penelitian Terdahulu……...18
2.3. Kerangka Konseptual……..21
2.4. Hipotesis……..22

BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Ruang Lingkup Penelitian 23
3.2 Rancangan Penelitian..... 23
3.3. Jenis Sumber Data 23
3.3.1. Jenis Data……..24
3.3.2. Sumber Data…….24
3.4. Teknik Pengumpulan Data……24
3.5. Populasi Dan Sampel……25
3.5.1. Populasi…….25
3.5.2. Sampel……..25
3.6. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel……26
3.6.1. Definisi Operasional Variabel……..26
3.6.2. Pengukuran Variabel……27
3.7. Uji Instrument Penelitian……..28
3.7.1. Uji Validitas……..28
3.7.1. Uji Realibilitas……..29
3.8. Teknik Analisis…….30
3.8.1. Analisis Deskriptif……30
3.8.2. Analisis Regresi Linier Berganda…….30
3.9. Pengujian Hipotesis……..30
3.9.1. Uji F……..30
3.9.2. Uji T……..31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Uji Instrumen Penelitian……...33
4.1.1. Uji Validitas……..33
4.1.2. Uji Realibilitas……..34
4.2. Profil Responden……...35
4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin……35
4.2.2. Responden Berdasarkan Status Perkawinan…….36
4.2.3. Responden Berdasarkan Usia……...36
4.2.4. Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan……...37
4.2.5. Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Untuk Pulsa……37

4.3. Perilaku Responden……..38
4.3.1. Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Simpati……..38
4.3.2. Responden Berdasarkan Orang Yang Memutuskan Menggunakan Simpati……..38
4.3.3. Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tentang Simpati……..39
4.3.4. Responden Berdasarkan Waktu Pertama Kali Menggunakan Simpati….40
4.3.5. Responden Berdasarkan Fasilitas Simpati Yang Sering Digunakan……41
4.4. Penilaian Responden…….41
4.4.1. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1)……..41
4.4.2. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X2)……42
4.4.3. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)…….44
4.5. Uji Hipotesis…….45
4.5.1. Analisis Linier Berganda……..45
4.5.2. Uji F (Simultan)……47
4.5.3. Uji T (Parsial)……...48
4.6. Pembahasan Hasil penelitian……50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan……...53
5.2. Saran…….53
5.2.1. Bagi Perusahaan…….53
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya……...54
DAFTAR PUSTAKA……55
LAMPIRAN……...66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Operator indonesia.....3

Tabel 1.2 Total Pengguna Operator Seluler Kota Prabumulih 4

Tabel 1.3 Total Pendapatan Operator Seluler Kota Prabumulih……..5

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....18

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....26

Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Variabel Penelitian.....34

Tabel 4.2. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Penelitian.....35

Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....35

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....36

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia.....36

Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan……...37

Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Untuk Pulsa 38

Tabel 4.8 Perilaku Responden Berdasarkan Alasan Utama Menggunakan Simpati.....38

Tabel 4.9 Perilaku Responden Berdasarkan Orang Yang Memutuskan Menggunakan Simpati.....39

Tabel 4.10 Perilaku Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tentang Simpati.....40

Tabel 4.11 Perilaku Responden Berdasarkan Waktu Pertama Kali Menggunakan Simpati.....40

Tabel 4.12 Perilaku Responden Berdasarkan Fasilitas Simpati Yang Sering Digunakan……41

Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1).....42

Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X2)…...43

Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap Variabel kepuasan Konsumen(Y).....44

Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda……...45

Tabel 4.17 Coefficients.....46

Tabel 4.18 Anova Uji F.....47

Tabel 4.19 F Tabel.....47

Tabel 4.20 Coefficients Uji T.....48

Tabel 4.21. T Tabel……49

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SIMPATI, TELKOMSEL DI KOTA PRABUMULIH

Oleh :

Ricky Ramadeni

01011181419023

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Simpati, Telkomsel di Kota Prabumulih. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, sampel yang diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T. Hasil penelitian pada uji F menunjukkan nilai signifikan 0,000 yang artinya variabel independen yang terdiri dari kualitas produk dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Simpati, Telkomsel di Kota Prabumulih. Penelitian ini juga menunjukkan secara parsial bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen, sementara variabel kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna Simpati, Telkomsel di Kota Prabumulih.

Kata kunci: ***Kualitas produk, kualitas Layanan, kepuasan konsumen***

Ketua	Anggota
Drs. H. Ahmad Widad, M.sc	Drs. H Dian eka M.M
NIP 195512281981021002	NIP 196101061990031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP 195707141984031005

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION USER SIMPATI, TELKOMSEL ON PRABUMULIH CITY

by :

Ricky Ramadeni

01011181419023

This research was conducted to analyze the effect of product quality and service quality on customer satisfaction user Simpati, Telkomsel on Prabumulih city. This study uses primary data obtained through questionnaires, samples taken as many as 100 people using the accidental sampling method. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, F test and T test. The results of the research on the F test showed a significant value of 0,000 which means that the independent variables consisting of product quality and service quality together (simultaneously) have a positive and significant effect on the customer satisfaction user Simpati, Telkomsel on Prabumulih city. This study also shows partially that the product quality variable has a partial effect on customer satisfaction, while the service quality variable has a partial effect on customer satisfaction user Simpati, Telkomsel on Prabumulih city

Key Words: ***Product quality, service quality, customer satisfaction***

Advisor I	Advisor II
Drs. H. Ahmad Widad, M.sc	Drs. H Dian eka M.M
NIP 195512281981021002	NIP 196101061990031002

Chief of

Management Departement

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama	: Ricky Ramadeni
NIM	: 01011181419023
Fakultas	: Ekonomi
Jurusan	: Manajemen
Bidang Kajian Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Simpati, Telkomsel di Kota Prabumulih

Telah kami periksa cara penulisan grammar maupun susunan tenses dan kami setujui untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Ketua	Anggota
Drs. H. Ahmad Widad, M.sc	Drs. H Dian eka M.M
NIP 195512281981021002	NIP 196101061990031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Zakaria Wahab, M.B.A

NIP.195707141984031005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini industri telekomunikasi telah menjadi salah satu kontributor pendapatan ekonomi di suatu negara. Sejumlah kegiatan yang biasanya dilakukan secara konvensioanal dengan bertatap muka, saat ini mulai beralih menggunakan jasa telekomunikasi, seperti transaksi bisnis, proses pengajaran jarak jauh, berbelanja jarak jauh, dan beberapa kegiatan perkantoran. Teknologi telekomunikasi yang terus berkembang diharapkan dapat memberikan nilai tambah yang begitu besar bagi suatu perusahaan, dalam bentuk peningkatan efiesiensi biaya dan memberikan keuntungan yang lebih besar (Purba, 2011). Komunikasi merupakan kebutuhan penting bagi masyarakat, seiring dengan berkembangnya arus globalisasi.

Komunikasi yang dahulu dilakukan dalam waktu lama, dan sulit melalui surat menyurat, sekarang menjadi mudah, cepat, dan menjangkau hampir ke seluruh wilayah. Kemajuan komunikasi tersebut dirasakan oleh sebagian besar masyarakat, khususnya yang mampu beradaptasi dengan kemajuan komunikasi. Komunikasi memiliki banyak nilai positif bagi masyarakat, karena komunikasi memiliki banyak nilai positif bagi masyarakat, karena komunikasi memiliki tujuan antara lain menyampaikan informasi, berbagi pengalaman, melakukan kerjasama, melampiaskan kekecewaan, menumbuhkan rasa simpati, dan menumbuhkan motivasi (Purwanto, 2011). Banyak cara dalam berkomunikasi yang akan memudahkan pengguna, salah satunya melalui ponsel mulai dari *SMS, telepon,*

skype, video call hingga media sosial. Kemajuan dan kecanggihan media komunikasi ini juga harus digunakan dengan bijaksana. Seseorang cenderung menjadi aktif terhadap ponselnya yang memudahkannya dalam beraktivitas sehari-hari, karena bukan hanya untuk berkomunikasi, tetapi tersedianya fitur-fitur canggih di dalam ponsel yang sangat disukai masyarakat, mulai dari fitur kamera, musik, media sosial, hingga bermacam permainan yang ada. Bijaksana dalam pemakaian ponsel akan mengurangi beberapa dampaknya dalam kehidupan, yaitu dapat menjauhkan diri kita dari orang-orang di sekitar kita. Mengurangi kecelakaan lalu lintas yang terjadi, dan mengurangi dampaknya bagi kesehatan. Jika pemakaian dirasakan tepat sesuai dengan fungsinya, maka akan dirasakan pola manfaat yang sesungguhnya.

Seiring meningkatnya gaya hidup masyarakat modern, Indonesia kini tengah menduduki peringkat kelima sebagai negara dengan pengguna *smartphone* terbanyak di dunia *(www.republika.co.id,* 2018*)*. Bagaimana tidak, Menurut data US Census Bureau, tercatat pada 2016 jumlah pengguna ponsel telah menembus angka kurang lebih 281.9 juta yang tersebar dari Sabang sampai Marauke, sedangkan jumlah penduduk Indonesia pada awal 2016 baru mencapai 261.1 juta jiwa *(www.metronews.com,* 2018*)*. Pengguna dapat memilih ponsel sesuai dengan cara berkomunikasi yang diinginkan, tetapi ponsel juga membutuhkan peran dari teknologi lain. Peran teknologi dalam komunikasi saling berkaitan satu dengan yang lainnya, komunikasi tidak akan berjalan dengan baik jika tidak didukung oleh peran teknologi yang ada (Damayanti, 2015). Teknologi lain yang pengguna butuhkan salah satunya adalah operator seluler, di Indonesia banyak sekali

operator seluler yang bisa digunakan untuk menunjang telpon seluler agar bisa berguna secara maksimal, antara lain Telkomsel, Axiata, Indosat, Tri, Smartfren berikut daftar perusahaan Operator Seluler beserta produk dan sistem pembayarannya.

Tabel 1.1 Daftar Operator Indonesia

Operator Seluler	Produk	System Pembayaran
Telkomsel	As	Prabayar
	Simpati	Prabayar
	Kartu Halo	Pascabayar
	Loop	Prabayar
Indosat	Mentari	Prabayar
	Im3	Prabayar
	Matrix	Pascabayar
Axiata	XL Prabyar	Prabayar
	XL Pascabayar	Pascabayar
Tri	3	Prabayar
Smartfren	Smartfren	Prabayar

Sumber: diolah dari hasil website www.telkomsel.com, www.indosat.com, www.axiata.com, dan www.tri.com, www.smartfren.com .

Banyaknya jumlah perusahaan yang menawarkan produk operator seluler, mengakibatkan masing-masing perusahaan memiliki strategi untuk mempertahankan dan menarik konsumen baru, salah satunya dengan menjaga kepuasan konsumennya. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, yakni salain dapat meningkatkan loyalitas konsumen juga dapat mencegah terjadinya perputaran konsumen, mengurangi sensitivitas konsumen terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibtkan oleh meningkatnya jumlah konsumen, meningkatkan efektifitas iklan, dan meningkatakan reputasi bisnis (Fonel dalam Rosinta, 2010). Kepuasan konsumen tersebut menjadi sangat penting bagi perusahaan karena seluruh masyarakat

membutuhkan operator seluler sebagai alat komunikasi, hal tersebut merupakan pasar yang menjanjikan yang menyajikan peluang sekaligus tantangan yang besar untuk memenangkan pilihan masyarakat tersebut. Promosinya yang dahulu hanya perang tarif telepon dan sms, pada saat ini perang tarif terjadi pula tarif paket internet. Internet pada saat ini menjadi kebutuhan bagi masyarakat luas, bukan hanya dipakai sebagi media pembelajaran mencari informasi dan ilmu lebih luas lagi, tetapi saat ini internet dipakai juga untuk komunikasi di media sosial, bermain game online, belanja online, dan kegiatan lainnya. Semua operator pasti akan mengkalim produknya yang terbaik, namun keputusan konsumen yang akan menjawab produk mana yang terbaik atau bisa juga dilihat dari jumlah konsumen/total pengguna produk tersebut. Berikut ini adalah total pengguna dari masing-masing operator seluler pada quartal 1 tahun 2016 dan tahun 2017:

Table 1.2 Total Pengguna Operator Seluler Kota Prabumulih

Operator Seluler	Total Pengguna 2016 (ribu)	Total Pengguna 2017 (ribu)
Telkomsel	57,401	59,932
Indosat	41,320	43,681
XL Axiata	25,470	26,501
Tri	36,315	38,645
Smartfren	18,685	19.543

Sumber:diolah dari hasil website www.id.techinasia.com,www.cnnindonesia.com, www.indotelko.com, www.telkom.co.id

Dimulai dari telkomsel sebagai operator seluler terbesar di Indonesia. Pada 2016 total pengguna Telkomsel mencapai 57,401 ribu pengguna, sedangkan pada 2017 total pengguna naik mencapai 59,932 ribu pengguna. Sebelumnya XL Axiata pada 2016 total pengguna XL Axiata mencapai 25.470 ribu pengguna, sedangkan pada 2017 total pengguna naik menjadi 26,501ribu pengguna. Indosat mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Indosat memiliki 41,320 ribu pengguna pada 2016, dan jumlah pengguna meningkat menjadi 43,681 ribu juta

pengguna pada 2017,Tri pada 2016 total pengguna 36,315 ribu, terus meningkat ditahun 2017 menjadi 38,645 ribu, dan Smartfren ditahun 2016 jumlah pengguna 18,685 ribu, sedangkan tahun 2017 19,543 ribu . Berikut ini data dari total pendapatan operator seluler di Indonesia :

Table 1.3 Total Pendapatan Operator Seluler Kota Prabumulih

Operator Seluler	Total Pendapatan 2016 (juta)	Total Pendapatan 2017 (juta)
Telkomsel	**270,54**	**283,02**
XL Axiata	**179,63**	**185,27**
Indosat	**125,77**	**137,39**
Tri	**153,80**	**159,37**
Smartfren	**108,62**	**113,06**

Sumber: diolah dari hasil website www.telkom.co.id, www.cnnindonesia.com

Dimulai dari Telkomsel, 2016 Telkomsel dilaporkan berhasil membukukan pendapatan hingga Rp.270,54 juta, dan naik pada 2017 menjadi Rp.283,02 juta. Sedangkan XL Axiata pada 2016 perusahaan tersebut berhasil membuktikan pendapat hingga Rp.179,63 juta, menurun tipis pada 2017 menjadi Rp.185,27. Selanjutnya Indosat hingga 2016 berhasil membuktikan pendapatan Rp.125,77 juta, dan naik pada 2017 menjadi Rp.137,39, pendapatan Tri dari 2016 Rp.153,80 juta sedangkan pada tahun 2017 meningkat menjadi Rp.159,37 juta, dan smartfren tahun 2016 total pendapatan Rp.108,62 juta terus naik pada 2017 menjadi Rp.113,06 juta.

Menurut data jumlah konsumen dan laporan keuangan perusahaan, yang menjadi pemimpin pasar dan produk terbaik saat ini merupakan operator seluler telkomsel. Telkomsel memiliki strategi tersendiri dalam menarik dan mempertahankan konsumennya. Tentunya harus dimulai dengan memberikan kualitas produk dan layanan yang unggul, sehingga konsumen merasa puas dengan pengalaman mengkonsumsinya. Apabila konsumen telah merasa puas

terhadap produk dan jasa, hal tersebut adalah modal utama pembentukan loyalitas konsumen.

Telkomsel juga menjaga kualitas produknya, karena telkomsel merupakan perusahaan telekomunikasi yang memiliki jaringan yang luas, jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan *roaming* internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007, Telkomsel sebagai yang pertama di Indonesia, meluncurkan secara resmi layanan komersial mobile 4G LTE dengan kecepatan access mencapai 36 *Mbps (Wikipedia.com,2018).* dalam upaya memandu perkembangan industri telkomunikasi selular di Indonesia memasuki era baru layanan mobile *broadband*, telkomsel secara konsisten mengimplementasikan roadmap teknologi *3G, HSDPA, HSPA+*, serta uji coba teknologi *Long Term Evolution* (LTE), kini Telkomsel mengembangkan jaringan broadband di 100 besar di Indonesia, dan didukung akses call center 24 jam dan 430 pusat layanan yang terbesar di seluruh Indonesia *(wikepedia.com, 2018)*

Selain keunggulan produk Telkomsel tersebut. Telkomsel juga memiliki kualitas layanan yang baik seperti; sambungan internasional, Telkomsel poin, w-banking, T cash, NSP 1212, promo-promo, *Friday movie mania* yaitu khusus untuk konsumen setia Telkomsel nonton gratis setiap Jumat di 30 bioskop XXI/21 dan blitzmegaplex se-Indonesia. Selanjutnya ada layanan Telkomsel siaga yaitu program Mudik Bareng menggunakan Moda Pesawat Terbang Dan Kereta Api, Telkomsel ibadah untuk memberikan kenyamanan berkomunikasi, selama menjalankan ibadah umroh di tanah suci, Telkomsel memberikan tarif hemat dan pilihan paket *internet roaming* yang dapat dinikmati konsumen operator Arab

Saudi, dan masih banyak lainnya pelayanan yang diberikan (www.telkomsel.com, 2018). Produk telkomsel dengan pengguna terbanyak di Indonesia masih diduduki oleh kartu Simpati, karena sejak peluncuran perdananya, kartu perdana Simpati telah mengalami beberapa kali inovasi disesuaikan dengan kebutuhan pengguna (www.bursapaketinternet.com, 2018)

Dengan melihat kualitas produk, dan kualitas layanan telkomsel, dengan jumlah konsumen dan laporan keuangan yang baik, penulis tertarik untuk meneliti adakah pengaruh antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen telkomsel khususnya simpati dengan judul penelitian "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Simpati, Telkomsel di Kota Prabumulih.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Telkomsel Simpati?
2. Variabel manakah dari kualitas produk dan kualitas layanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Telkomsel Simpati.
2. Untuk menghetahui variabel manakah dari kualitas produk dan kualitas layanan yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Dapat menjadi masukan dan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang tertarik untuk mengangkat permasalahan atau penelitian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi perusahaan agar dapat dimanffatkan untuk menganalisa permasalhan yang timbul khususnya dari pihak eksternal peerusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Adara, Decky. dkk 2014 Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel.

Arikunto, S. 2011. *Prosedur penelitian* : Suatu Pendekatan Praktik. Edisi revisi. Jakarta: Rineka Cipta

Arifin, Zainal. 2009. Evaluasi Pembelajaran Prinsip, Teknik, Prosedur. Bandung:PT Remaja Rosdakarya

Damayanti, T. 2015. Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Telekomunikasi Seluler Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi ..

foto.metrotvnews.com.(n.d.).Retrieved November 2015, from http://foto.metrotvnews.com/view/2015/06/26/407789/pengguna-ponsel-di-indonesia-melebihi-jumlah-penduduk.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.*Edisi Revisi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Kotler, P. 2008. Prinsip-prinsip pemasaran (12 ed.). New York: PT. Glora Aksara Pratama.

Lukman, E. 2014,. Retrieved 8 22, 2015, from https://id.techinasia.com/laporan-kinerja-finansial-xl-telkom-indosat-q3-2014/

Lupiyoadi, R. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba empat.

Elisabeth, Meylisa. 2013 Meneliti “Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu AS Telkomsel di Kota Manado

Purba, M. I. 2011. Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Telekomunikasi Selular Prabayar pada Mahasiswa Fakultas Matematika dan IPA Universitas Sumatra Utara.

Purwanto, Djoko. 2011. Komunikasi Bisnis. Erlangga.

Repi, Agusta. Dkk 2013 Kualitas Produk, Strategi Promosi dan Harga Pengaruhnya TerhadapKeputusan Pembelian Kartu Simpati Telkomsel di Kota Manado.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.

Wikipedia.com. (n.d.). Retrieved Maret, 2018, from https://id.wikipedia.org/wiki/Telkomsel

www.axiata.com. (n.d.). Retrieved Maret, 2018, from www.axiata.com

www.bursapaketinternet.com. (n.d.). Retrieved Maret, 2018, from http://www.bursapaketinternet.com/2015/01/keunggulan-kartu-perdana-simpati.html

www.indosat.com. (n.d). Retrieved Maret, 2018, from www.indosat.com

www.republika.co.id. (n.d). Retrieved Maret, 2018, from http://www.republika.co.id/berita/trendtek/gadget/pengguna-Smartphone-indonesia-peringkat-kelima-dunia

www.smartfren.com . (n.d). Retrieved Februari, 2018, from www.smartfren.com

www.telkomsel.com. (n.d). Retrieved Februari, 2018, from www.telkomsel.com

www.tri.com. (n.d). Retrieved Maret, 2018, from www.tri.com