

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
SMARTFREN CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

TEFHANJANI MUBARRAQ

01081001052

Manajemen

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

R 21158

21622

S
389 . 607
TEF
P
(1/1 -> 132301)
2013

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SMARTFREN CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

TEFHANJANI MUBARRAQ

01081001052

Manajemen

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	: TEFHANJANI MUBARRAQ
NIM	: 01081001052
FAKULTAS	: EKONOMI
JURUSAN	: MANAJEMEN
MATA KULIAH	: MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTFREN CABANG PALEMBANG

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

TANGGAL : 18 Oktober 2013



KETUA :

Prof. Dr. Hj. Diah Natalisa, M.B.A.
NIP. 196311151988102001

TANGGAL : 19 Oktober 2013



ANGGOTA :

Welly Nailis, SE. MM.
NIP. 197407102008011011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA

LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA	: TEFHANJANI MUBARRAQ
NIM	: 01081001052
FAKULTAS	: EKONOMI
JURUSAN	: MANAJEMEN
MATA KULIAH	: MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	: PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTFREN CABANG PALEMBANG

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 24 Oktober 2013 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Indralaya, 24 Oktober 2013

Ketua,

Prof. Dr. Hj. Diah Natalisa, MBA. Welly Nailis, SE. MM. Drs. H. Syarabi H.M.Sayid
NIP.196311151988102001 NIP. 197407102008011011 NIP. 195009061980121001

Anggota,

Anggota,

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Mohammad Adam S.E. M.E.
NIP 196706241994021002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : TEFHANJANI MUBARRAQ
NIM : 01081001052
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTFREN CABANG PALEMBANG

Pembimbing
Ketua : Prof. Dr. Hj. Diah Natalisa, M.B.A.
Anggota : Welly Nailis, SE. MM.
Tanggal diuji : 24 Oktober 2013

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, 13 Oktober 2013
Pembuat Pernyataan,

Tefhanjani Mubarraq
NIM. 01081001052

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Tefhanjani Mubarraq
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang/13 Maret 1991
Agama : Islam
Status : Mahasiswa
Alamat Rumah (Orangtua) : Jl. Toman Raya Blok H.2 No.15 Pusri Sako Palembang
Alamat Email : mubarraq13@gmail.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD MI ADABIYAH II Palembang
SMP : SMP N 4 Palembang
SMA : SMA Negeri 18 Palembang

Pendidikan Non Formal : - Shailendra Institution 2001 - 2006
- LPK Setyo Budi 2007 - 2009
- Gojukai Palembang 1997 - 2009

Pengalaman Organisasi : - Anggota IKAMMA 2008 – 2013
- Anggota BEM FE 2008 – 2010
- Anggota KPU FE 2010
- Ketua KPR MANAJEMEN 2010
- Ketua Bidang HRD IKAMMA 2010-2011
- Ketua EIT FE 2010 – 2011

Penghargaan Prestasi : - Medali Perak PORPROV 2005
- Juara 2 OSN Palembang 2007

- Juara 2 Seleksi PraPON 2006
- Medali Perunggu Mahyudin Cup 2006
- Medali Perak Mahyudin Cup 2006
- Medali Perak Kejurnas Piala Mendagri 2007

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SMARTFREN CABANG PALEMBANG

Oleh:

Tefhanjani M. ; Prof. Dr. Hj. Diah Natalisa, M.B.A. ; Welly Nailis, SE. MM.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Smartfren cabang Palembang, baik secara simultan maupun parsial. Serta untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Incidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis frekuensi, analisis tabulasi silang, pengujian koefisien persamaan regresi, dan analisis regresi linear berganda serta analisis kesenjangan disertai diagram cartesius. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan yang terdiri *tangibles* (X_{11}) yang mempengaruhi kepuasan Smartfren cabang Palembang. Sedangkan variabel *reliability* (X_{22}), *responsiveness* (X_{33}), *assurance* (X_{44}) dan *empathy* (X_{55}), hanya X_1 berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. Variabel yang dominan berpengaruh adalah variabel *tangibles* (X_1). Karena itu, perusahaan Smartfren harus lebih meningkatkan variabel-variabel tersebut untuk kepuasan konsumen Smartfren cabang palembang.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan konsumen, *Smartfren*.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION SMARTFREN PALEMBANG BRANCH

By :

Tefhanjani M. ; Prof. Dr. Hj. Diah Natalisa, M.B.A. ; Welly Nailis, SE. MM.

The purpose of this study was to determine the influence of service quality on customer satisfaction Smartfren Palembang branch , either simultaneously or partially . Then how to know which are the most dominant variable . Method of data collection is done by distributing questionnaires with 100 respondents . The sampling technique used is incidental sampling . Analysis techniques used in this research is the analysis of the frequency , cross tabulation analysis , testing regression coefficient equations , and linear regression analysis and gap analysis with Cartesian diagram . Results of this study indicate that service quality consists tangibles (X11) which affect satisfaction Smartfren Palembang branch . While reliability variable (X22), responsiveness (X33), assurance (X44) and empathy (X55), X1 only partial effect on customer satisfaction . The dominant effect is variable tangibles variable (X1). Therefore, companies should improve their Smartfren these variables for customer satisfaction Smartfren Palembang branch .

Keyword: service quality, customer satisfaction, Smartfren

Moto & Persembahan

*"Be your self, be confident and be what ever you wanna
be."*

*"Selalu lakukan yang terbaik meskipun bukan yang
terbaik."*

Kupersembahkan untuk :

Orang-orang yang mencintaiku dan yang kucintai
Orang Tua, Saudari, Keluarga, Kerabat, Sahabat,
dan Kekasih.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Smartfren Cabang Palembang. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dengan sangat kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A. selaku Rektor Universitas Sriwijaya
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq S.E. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Mohamad Adam, SE, ME selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Welly Nailis, SE. MM. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen dan Penasehat Akademik.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Diah Natalisa, M.B.A. selaku Pembimbing I Skripsi.
6. Bapak Welly Nailis, SE. MM. selaku Pembimbing II Skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Sriwijaya hingga mencapai akhir kelulusan.
8. Mbak Ninil yang telah membantu kelancaran administrasi selama perkuliahan.

9. Orang tua saya **H. Nur Effendi** dan **Hj. Tuti Nawayah** serta saudari-saudariku Amel, Anis dan Nabilah serta *The Special One* yang selalu memberikan dukungan dan omelan moril dan materil, dan memompa semangat saya untuk terus berjuang.
10. **Septi, Wahyu, Mashdar, Ryan, Ali, Issac, Taufik, Syafran, Kurnia, Kemas, Reza** untuk setiap waktu yang diluangkan untuk berkumpul bersama, baik di dunia digital maupun dunia nyata.
11. **Teman-teman manajemen '08** yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu untuk pertemanan yang kita jalin selama masa perkuliahan.
12. **Semua pihak dan rekan** yang telah membantu proses pembuatan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Allah SWT membalas budi baik dan memberikan berkah-Nya kepada kita semua. Amin.

Penulis,

Tefhanjani Mubarraq

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	v
RIWAYAT HIDUP	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
MOTO DAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Konseptual	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Kepuasan Konsumen	16
2.1.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Berpikir	22
2.4 Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Sumber Data	25
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Instrumen Penelitian	26
3.7 Teknik Pengolahan Data	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen Penelitian	33
4.1.1 Uji Validitas	33
4.1.2 Uji Reliabilitas	37
4.2 Analisis Frekuensi	38

4.2.1 Profil dan Perilaku Responden	38
4.2.2 Penilaian Responden	46
4.3 Analisis Tabulasi Silang	67
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.4.1 Analisis Koefisien Determinasi	70
4.4.2 Uji Koefisien Regresi Secara Simultan	72
4.4.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial	73
4.5 Analisis Korelasi	76
4.6 Analisis Kesenjangan	78
4.7 Diagram Cartesius	83
4.8 Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
Lampiran-lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pencapaian Standar Wajib Kualitas Pelayanan Jasa Intenet Teleponi untuk Keperluan Publik PT. Smartfren Telecom Tbk. (Q2) Tahun 2012	5
Tabel 1.2 Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular PT. Smartfren Telecom Tbk. (Q2) 2012	6
Tabel 1.3 Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas PT Smartfren Telecom Tbk. (Q2) 2012	7
Tabel 2.1 Pengukuran terhadap variabel independen (X)	29
Tabel 2.2 Pengukuran terhadap variabel dependen (Y)	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harapan	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	36
Tabel 4.3 Variabel Kepuasan Konsumen	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harapan	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.7 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.8 Berdasarkan Usia Responden	39
Tabel 4.9 Berdasarkan Pekerjaan Responden	40
Tabel 4.10 Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	40

Tabel 4.11 Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan	41
Tabel 4.12 Berdasarkan Layanan Yang Digunakan Responden	42
Tabel 4.13 Berdasarkan Tempat Pengisian Ulang Responden	42
Tabel 4.14 Uji Berdasarkan Tingkat Gangguan Layanan/Jaringan Dalam 1 Bulan Responden	43
Tabel 4.15 Uji Berdasarkan Alasan Responden Memilih Smartfren	44
Tabel 4.16 Berdasarkan Rekomendasi Untuk Menggunakan Smartfren	44
Tabel 4.17 Berdasarkan Cara Responden Mendapatkan Produk Smartfren	45
Tabel 4.18 Variabel Harapan Dimensi Tangibles	46
Tabel 4.19 Variabel Harapan Dimensi Reliability	48
Tabel 4.20 Variabel Harapan Dimensi Responsiveness	50
Tabel 4.21 Variabel Harapan Dimensi Assurance	51
Tabel 4.22 Variabel Harapan Dimensi Empathy	53
Tabel 4.23 Variabel Kepuasan Dimensi Tangibles	54
Tabel 4.24 Variabel Kepuasan Dimensi Reliability	57
Tabel 4.25 Variabel Kepuasan Dimensi Responsiveness	59
Tabel 4.26 Variabel Kepuasan Dimensi Assurance	61
Tabel 4.27 Variabel Kepuasan Dimensi Empathy	63
Tabel 4.28 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	64
Tabel 4.29 Hubungan Antara Usia Saat Ini Dengan Layanan Yang Digunakan	67
Tabel 4.30 Hubungan Antara Pekerjaan Saat Ini Dengan Alasan Memilih Smartfren Sebagai Layanan Operator Seluler	68
Tabel 4.31 Analisis Linear Berganda	69

Tabel 4.32 Analisis Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.33 Uji Koefisien Simultan	73
Tabel 4.34 Uji Koefisien Parsial	74
Tabel 4.35 Hasil Data Korelasi Antar Item Dengan Total Item	76
Tabel 4.36 Rekapitulasi Gap Kepuasan Dibandingkan Harapan Konsumen Smartfren Cabang Palembang	78
Tabel 4.37 Rekapitulasi Gap Kepuasan Dibandingkan Harapan Konsumen Smartfren Cabang Palembang	79
Tabel 4.38 Rekapitulasi Gap Kepuasan Dibandingkan Harapan Konsumen Smartfren Cabang Palembang	80
Tabel 4.39 Rekapitulasi Gap Kepuasan dibandingkan Harapan Konsumen Smartfren Cabang Palembang	81
Tabel 4.40 Variabel Penelitian	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	22
Gambar 4.1 Diagram Cartesius	85

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat, tidak terkecuali Indonesia. Jumlah operator telekomunikasi di Indonesia saat ini termasuk yang terbanyak di dunia, yaitu mencapai 10 perusahaan (<http://www.bisnis.com/articles/review-telekomunikasi-sekilas-mengenai-operator-di-indonesia> diakses 30 Desember 2012). Tren pengguna ponsel di Indonesia yang terus meningkat setiap tahunnya membuat negara ini sangat potensial bagi industri selular. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Asosiasi Telekomunikasi Seluler Indonesia (ATSI), hingga akhir 2011 lalu jumlah pelanggan selular Indonesia jauh lebih besar ketimbang jumlah penduduk Indonesia. Jika dibandingkan antara jumlah pengguna ponsel di Indonesia yang mencapai 250 juta, dengan jumlah penduduk yang hanya 240 juta, Indonesia memiliki penetrasi seluler sebesar 110 persen. Angka tersebut disebabkan karena tidak sedikit penduduk Indonesia yang memiliki dua jenis telepon genggam untuk berkomunikasi, GSM dan CDMA. Meskipun demikian, penggunaan telepon genggam masih didominasi oleh operator GSM yang diperkirakan berjumlah 95 persen. Sedangkan dari segi usia, 60 persen pengguna ponsel adalah orang-orang dengan usia produktif. Bahkan, 51 persen diantaranya didominasi oleh masyarakat yang berusia maksimal 24 tahun (http://mizan.com/news_det/indonesia-surga-industri-seluler.html diakses 31 Desember 2012).



Tingginya jumlah pengguna telepon seluler di Indonesia mengharuskan para operator seluler untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan pelayanan, agar bisnisnya juga ikut berkembang. Inovasi dapat ditingkatkan dengan melakukan bisnis aplikasi yang dapat mencegah penurunan pendapatan rata-rata. Sementara dari segi pelayanan, para pemilik operator seluler dituntut untuk segera meningkatkan infrastrukturnya, khususnya dalam hal jaringan broadband (http://mizan.com/news_det/indonesia-surga-industri-seluler.html diakses 31 Desember 2012)..

Operator telekomunikasi pengguna teknologi *Code Division Multiple Access* (CDMA) awalnya digunakan oleh kalangan militer karena kebal terhadap gangguan (anti *jamming*) dan bebas penyadapan (*anti-intercept*). Pada tahun 1989 Qualcomm, sebuah *vendor* telekomunikasi Amerika Serikat, memperkenalkan teknologi ini untuk kepentingan sipil, tiga bulan setelah *Cellular Telecommunications Industry Association* (CTIA) atau asosiasi industri telekomunikasi seluler di Amerika Serikat berusaha mencari suatu sistem seluler baru untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan seluler. Standar CDMA yang pertama adalah TIA/EIA IS-95 (*Telecommunications Industry Association / Electronic Industries Association Interim Standard - 95*) atau lebih dikenal dengan IS-95A. Karena dianggap kurang mengakomodasi layanan data maka IS-95A dikembangkan lagi menjadi IS-95B (CDMAOne) yang mampu melewatkkan data hingga 64 kbps atau setara generasi seluler kedua (2G) pada GSM. Teknologi

CDMA semakin matang dengan dirampungkannya standar CDMA 2000-1X pada bulan Maret 2000. Standar ini berhasil meningkatkan kapasitas suara dua kali lipat dan mampu mentransfer data berkecepatan tinggi (144 kbps) sehingga CDMA mulai diperhitungkan sebagai pesaing GSM yang lebih dulu mapan. Evolusi CDMA berlanjut dengan hadirnya CDMA2000 1xEV-DO (*Evolution Data Optimized*) dan CDMA2000 1xEV-DV (*Evolution Data Voice*), EV-DO Rev.A dan yang terakhir EV-DO Rev.B yang berkecepatan hingga 14,7 Mbps (<http://telco-articles.blogspot.com/2005/01/perkembangan-teknologi-cdma-di.html> diakses 30 Desember 2012).

Salah satu operator CDMA di Indonesia yaitu SmartFren. SmartFren merupakan suatu unit jasa yang memberikan jasa di bidang layanan telekomunikasi baik telepon/sms ataupun layanan internet broadband. PT Smartfren Telecom, Tbk. adalah operator penyedia jasa telekomunikasi berbasis teknologi CDMA yang memiliki lisensi selular dan mobilitas terbatas (*fixed wireless access*), serta memiliki cakupan jaringan CDMA EV-DO (jaringan *mobile broadband* yang setara dengan 3G) yang terluas di Indonesia. Smartfren juga merupakan operator telekomunikasi pertama di dunia yang menyediakan layanan CDMA EV-DO Rev. B (setara dengan 3,5G dengan kecepatan unduh sampai dengan 14,7 Mbps) dan operator CDMA pertama yang menyediakan layanan Blackberry. Jasa dan layanan Smartfren memiliki nilai-nilai (*values*) yaitu sebagai mitra yang terbaik bagi pelanggan dengan menawarkan solusi yang cerdas dalam layanan-layanan telekomunikasi untuk meningkatkan pengalaman hidup pelanggan dalam berkomunikasi. Sebagai operator CDMA yang menyediakan jaringan internet

kecepatan tinggi bergerak (*mobile broadband*) yang terluas di Indonesia, Smartfren berkomitmen untuk menjadi penyedia layanan telekomunikasi yang terjangkau bagi masyarakat dengan kualitas terbaik (smartfren.com diakses 18 september 2012).

Smartfren hadir untuk memberi solusi dalam layanan data telekomunikasi di Indonesia. Dengan mengusung teknologi EV-DO Rev-B Smartfren diklaim mampu mencapai kecepatan data hingga 14,7 Mbps untuk *download* dan 8,1 Mbps *upload*, disamping itu biaya yang dikeluarkan kita untuk menikmati kecepatan tersebut cukup murah dan hemat. Dilihat dari sejarahnya, Smartfren adalah satu bentuk kerjasama yang dilakukan oleh PT Smart Telecom (Smart) dan PT Mobile-8 Telecom Tbk (Mobile-8) dalam kegiatan pemasaran dan peningkatan kualitas layanannya untuk memperkuat posisi dari masing-masing dalam industri telekomunikasi Indonesia.Kerjasama strategis ini dilakukan dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan dan gaya hidup pelanggan serta mendukung secara aktif perkembangan didalam industri telekomunikasi. Jumlah pengguna Smartfren terus tumbuh. Hingga akhir 2012 lalu di seluruh Indonesia terdapat 12 juta pelanggan Smartfren. Wilayah DIY dan Jawa Tengah sendiri berkontribusi hingga 24 persen dari seluruh pelanggan secara nasional (<http://www.lensaindonesia.com/2012/12/25/tahun-2013-smarfren-target-15-pelanggan-baru.html> diakses pada 18 Maret 2013).

Visi untuk memberikan layanan telekomunikasi yang terbaik bagi masyarakat, maka dibentuklah kerjasama smartfren ini yang ditandatangani pada tanggal 3 Maret 2010. Kerjasama smartfren ini diharapkan akan mendukung Smart

dan Mobile-8 untuk lebih fokus pada penyediaan layanan yang terjangkau kepada masyarakat dengan kualitas yang terbaik. Smartfren meraih dua penghargaan *The Most Widely Used of CDMA Operator Brand* dan *The Most Widely Used of CDMA Internet Provider Brand* di ajang bergengsi *Indonesia Brand Champion Award* 2012. Smartfren juga meraih Top Brand 2012 untuk Kategori *Internet Service Provider Mobile* (http://id.shvoong.com/internet-and-technologies/commercial_companies/2307392-www-smartfren-com/#ixzz26rxl44cY diakses pada 18 september 2012).

Beberapa laporan tentang pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar dan standar wajib PT. Smartfren Telecom Tbk. di *quartal* kedua tahun 2012 yang dijelaskan didalam tabel-tabel berikut ini :

Tabel 1.1.

**Laporan Pencapaian Standar Wajib Kualitas Pelayanan
Jasa Intenet Teleponi untuk Keperluan Publik PT. Smartfren Telecom Tbk.
(Q2) Tahun 2012.**

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolak Ukur	Nilai Apr – Jun 2012
1.	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0,10%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	99,14%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi <i>charging pra bayar</i> yang diselesaikan dalam 30 hari kerja	$\geq 95\%$	99,41%

(Sumber : Smartfren.com/qos.html diakses pada 18 September 2012).

Tabel 1.2.

Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Selular PT. Smartfren Telecom Tbk. (Q2) 2012.

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolak Ukur	Periode Apr - Jun 2012
1.	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0,10%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	99,41%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi <i>charging</i> pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	99,77%
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktifasi	Persentasi Pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	99,98%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	99,76%
3.	Standar Penanganan keluhan umum pelanggan	Persentase pemenuhan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 85\%$	100%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤ 50	11
5.	Standar <i>Service Level Centre Call Centre</i> Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator <i>call centre</i> terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 75\%$	79,44%
6.	Standar <i>Endpoint Service Availability</i>	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>drop called</i> dan <i>block called</i>	$\geq 90\%$	98,6%
		Persentase <i>dropped called</i>	$\leq 5 \%$	0,4%
7.	Standar Kinerja Layanan pesan singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimanya tidak lebih dari 3 menit	$\geq 75\%$	99,7%

(Sumber : Smartfren.com/qos.html diakses 18 September 2012).

Tabel. 1.3.

Laporan Pencapaian Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Tetap Mobilitas Terbatas PT Smartfren Telecom Tbk. (Q2) 2012.

No.	Kinerja Pelayanan	Parameter	Tolak Ukur	Periode Apr - Jun 2012
1.	Standar Kinerja Tagihan	Persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan	$\leq 5\%$	0,00%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	100%
		Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi <i>charging</i> pra bayar yang diselesaikan dalam 15 hari kerja	$\geq 90\%$	99,64%
2.	Standar Pemenuhan Permohonan Aktifasi	Persentasi pemenuhan permohonan aktivasi pasca bayar dalam waktu 5 hari kerja	$\geq 90\%$	99,98%
		Persentase pemenuhan permohonan aktivasi pra bayar dalam waktu 24 jam	$\geq 98\%$	99,81%
3.	Standar Penanganan keluhan umum pelanggan	Persentase pemenuhan keluhan umum pelanggan yang ditanggapi dalam periode 12 bulan	$\geq 85\%$	100%
4.	Standar Tingkat Laporan Gangguan Layanan	Jumlah laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan	≤ 50	6
5.	Standar <i>Service Level Centre Call Centre</i> Layanan Pelanggan	Persentase jawaban operator <i>call centre</i> terhadap panggilan pelanggan dalam 30 detik	$\geq 75\%$	79,44 %
6.	Standar <i>Endpoint Service Availability</i>	Persentase jumlah panggilan yang tidak mengalami <i>dropped call</i> dan <i>blocked call</i>	$\geq 90\%$	98,9%
		Persentase <i>dropped calls</i>	$\leq 5 \%$	0,3%
7.	Standar Kinerja Layanan Pesan Singkat	Persentase jumlah pesan singkat yang berhasil dikirim dengan interval waktu antara pengiriman dan penerimanya tidak lebih dari 3 menit	$\geq 75\%$	99,7%

(Sumber : Smartfren.com/qos.html diakses 18 September 2012).

Data dari tabel 1.1 yang tersaji yaitu laporan pencapaian standar wajib kualitas pelayanan jasa internet teleponi untuk keperluan publik pada standar kinerja tagihan untuk parameter dari persentase keluhan atas akurasi tagihan dalam satu bulan terdapat $\leq 5\%$ keluhan dengan jumlah 0,10% orang atau fakta lapangan yang menyampaikan keluhannya. Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi tagihan yang diselesaikan dalam 15 hari kerja yaitu sebesar $\geq 90\%$ dari total keluhan yang disampaikan, serta 99,14% fakta lapangan berupa keluhan yang dapat diselesaikan. Persentase penyelesaian keluhan atas akurasi *charging pra bayar* yang diselesaikan dalam 30 hari kerja yaitu $\geq 95\%$ dari total keluhan yang disampaikan serta 99,41% fakta lapangan keluhan yang telah diselesaikan.

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa jaringan bergerak selular telah mencapai standar kualitas layanan di mana diperkirakan $\geq 75\%$ ternyata fakta yang ada dilapangan kerjanya mencapai lebih dari 90%. Begitu juga dengan persentase *dropped call* dan *block called* diperkirakan terjadi $\leq 5\%$ dan faktanya hanya 0,4% serta laporan gangguan layanan untuk setiap 1000 pelanggan, diperkirakan ≤ 50 orang ternyata hanya ada 11 orang yang melaporkan terjadinya gangguan layanan.

Laporan pencapaian standar kualitas pelayanan jasa teleponi dasar pada jaringan tetap mobilitas terbatas pada tabel 1.3. juga sangat baik sama seperti laporan untuk jaringan bergerak selular kinerja lapangan dari perusahaan telah melewati target dari estimasi penetapan standar pelayanan, ini berarti kualitas layanan dari smartfren sudah sangat baik.

Visi yang ingin dicapai oleh PT Smartfren Telecom, Tbk. untuk menjadi penyedia layanan telekomunikasi yang terjangkau bagi masyarakat dengan kualitas terbaik dengan slogan “anti lelet”, masih menemui kendala dikarenakan jaringan telekomunikasi smartfren terutama jaringan internet masih begitu tidak stabil. Hal ini dikarenakan pengalaman seorang mahasiswa yang berhasil saya wawancarai yang juga sebagai salah satu pengguna layanan internet smartfren. Misalnya, perbedaan kecepatan antara pagi, siang, sore, dan malam hari. Kemudian perbedaan kecepatan antara hari Senin-Jum’at, Sabtu dan Minggu. Hal ini membuatnya merasa sedikit terganggu dengan aktivitasnya dalam menggunakan layanan internet. Keluhan lainnya yang saya kutip berasal dari facebook smartfren. Pengguna yang berasal dari Palembang itu mengeluhkan tentang sinyal dari penggunaan layanan smartfren
[\(http://www.facebook.com/smartfren/posts/289224791114846?...id...](http://www.facebook.com/smartfren/posts/289224791114846?...id...) Diakses 18 September 2012).

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan (Sviokla, dalam Lupiyoadi, 2007). Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2007). Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan (Kotler, dikutip dalam Lupiyoadi, 2008).

Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Mengukur tingkat kepuasan para pelanggan sangatlah perlu, walaupun hal tersebut tidak semudah mengukur berat badan atau tinggi badan pelanggan yang bersangkutan (Lupiyoadi, 2007). Berdasarkan data serta pengamatan yang dilakukan, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen SMARTFREN Cabang Palembang”**.

1.2. Perumusan Masalah

1. Seberapa besar pengaruh hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen SMARTFREN cabang Palembang?
2. Variabel apa yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan SMARTFREN cabang Palembang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan SMARTFREN cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui indikator variabel kualitas pelayanan manakah yang berpengaruh dominan dan perlu ditingkatkan serta dipertahankan terhadap penentuan tingkat kepuasan konsumen SMARTFREN cabang Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Menambah dan memperkaya bahan kajian mengenai teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa, terutama mengenai jasa telekomunikasi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Dengan adanya tulisan ini, diharapkan akan menyumbangkan masukan bagi SMARTFREN cabang Palembang untuk memperbaiki kesenjangan kualitas layanan yang diberikan dengan yang menjadi kebutuhan konsumen sehingga SMARTFREN cabang Palembang dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi Durianto, dkk. 2008. *Invasi Pasar dengan Iklan yang Efektif*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- <http://inovationkey.blogspot.com/2010/09/perhitungan-rouscoe.html>. Diakses pada 29 September 2012.
- <http://www.lensaindonesia.com/2012/12/25/tahun-2013-smartfren-target-15-pelanggan-baru.html> diakses pada 18 Maret 2013.
- <http://id.shvoong.com/internet-and-technologies/commercial-companies/2307392-www-smartfren-com/#ixzz26rxl44cY> diakses 18 september 2012.
- http://mizan.com/news_det/indonesia-surga-industri-seluler.html.
- <http://telco-articles.blogspot.com/2005/01/perkembangan-teknologi-cdma-di.html>
diakses 30 Desember 2012.
- <http://www.bisnis.com/articles/review-telekomunikasi-sekilas-mengenai-operator-di-indonesia> diakses 30 Desember 2012.
- <http://www.facebook.com/smartzfren/posts/289224791114846?...id...> Diakses 18 September 2012.
- Irawan, Handy. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller . 2007. *Manajemen Pemasaran Jilid I ed.12*, PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2007. *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2*, Jakarta, Salemba Empat.

Natalisa, Diah. 2007. *Riset Pemasaran-Konsep dan Aplikasi dalam Penelitian*. Palembang : Penerbit Unsri

Perdaba, Robby. 2003. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Internet. Skripsi, Universitas Sriwijaya, Inderalaya (tidak dipublikasikan).

Prahastuti, Lina. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat. Skripsi, Universitas Diponegoro (tidak dipublikasikan).

Puspowarsito. 2008. *Metode Penelitian Organisasi*. Humaniora. Bandung.

Sandra, Kartika. 2006. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. PLN (Persero) Cabang Palembang. Skripsi, Universitas Sriwijaya, Inderalaya (tidak dipublikasikan).

Smartfren.com/qos.html.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta..

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset.Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2008. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.