

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN KARTU TELKOMSEL DI PALEMBANG**

**( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )**



Skripsi oleh :

**VIRHAD NEZIO MOULANA**

**01011281621074**

**MANAJEMEN**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**PALEMBANG**

**2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN KOMPREHENSIF**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSMEN KARTU TELKOMSEL DI PALEMBANG  
( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )**

Disusun oleh:

Nama : Virhad Nezio Moulana  
NIM : 01011281621074  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam melanjutkan Ujian Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua

: 06 Maret 2020



H. Dian Eka, S.E., M.M

NIP: 196101061990031002

Tanggal

Anggota

:10 Maret 2020



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M

NIP: 196911081994012001

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN KARTU TELKOMSEL DI PALEMBANG**

**( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )**

Disusun oleh:

Nama : Virhad Nezio Moulana  
NIM : 01011281621074  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 01 Juni 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 01 Juni 2020

**Ketua**



**H. Dian Eka, S.E., M.M.Hi.**  
NIP . 196101061990031002

**Anggota**



**Nofiawaty, S.E., M.M**  
NIP . 196911081994012001

**Anggota**



**Welly Nailis, S.E., M.M**  
NIP . 197407102008011011

Mengetahui,  
**Ketua Jurusan Manajemen**



**Isni Andriana, S.E., M.Fin, Ph.D**  
NIP. 197509011999032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Virhad Nezio Moulana  
NIM : 01011281621074  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN KARTU TELKOMSEL DI PALEMBANG ( Studi Kasus Pada  
Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )

Pembimbing :

Ketua : H. Dian Eka, S.E., M.M  
Anggota : Hj. Nofiwaty, S.E., M.M  
Tanggal Ujian : 01 Juni 2020

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 ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 01 Juni 2020  
  
Virhad Nezio Moulana  
NIM. 01011281621074

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“ HIDUP TAK SEMUDAH YANG DIBAYANGKAN ”*

*“ SEMUA PASTI ADA JALANNYA “*

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tua

Saudara

Keluarga

Teman Seperjuangan

Almamater

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT karena berkat nikmat, karunia, dan kesempatannya-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Telkomsel Di Palembang ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )” ini dengan baik. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam program Strata Satu (S-1) di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Palembang.

Tentunya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dari aspek maupun materi penelitian yang disajikan. Oleh karena itu penulis sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kemajuan pendidikan di masa yang akan datang.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat buat penulis maupun yang membutuhkan.

Palembang, 01 Juni 2020

Penulis,



Virhad Nezio Moulana

## UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bantuan baik secara jasmani maupun rohani dari banyak pihak yang terkait. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan ucapan terima kasih kepada:

1. H. Dian Eka, S.E., M.M dan Hj. Nofiawaty, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan meluangkan waktunya serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Welly Nailis, S.E., M.M selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk datang menguji dan memberikan saran dalam perbaikan skripsi.
3. Dessy Yunita, S.E., M.M., M.B.A sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan saran selama perkuliahan.
4. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
5. Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
6. Isni Andriana, S.E., M.Fin, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya atas segala ilmu dan dedikasinya selama perkuliahan dan seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam menyelesaikan skripsi.

8. Kedua orang tua saya, K.F.E. Edmond dan Elindawaty, serta kakak saya Viola Natasha dan adik saya Vahry Nabiel terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang, dukungan, semangat, motivasi, inspirasi, nasehat, waktu, bantuan, serta doa-doa yang tak hentinya dipanjatkan untuk kesuksesan dan keberhasilan dalam hidup saya.
9. Keluarga saya dan juga nenek saya yang selalu menanyakan kabar dan menelfon untuk sekedar menanyakan, membangunkan saya atau sekedar berkomunikasi yang memberi semangat dalam perkuliahan ini.
10. Sahabat - sahabat seperjuangan saya semasa kuliah yang tergabung dalam BBL Fiah, Inggit, Lia, Mega, Joel, Billi, Arief yang telah membantu dalam perkuliahan maupun perskripsian serta teman jalan – jalan di kala jenuh selama menjalani masa perkuliahan.
11. Sahabat – sahabat Aris, Djaky, Andri, Faris, Bayu, Yansen yang menemani dan membantu selama perkuliahan dan perskripsian dan teman pergi buat ngopi atau sekedar bertemu.
12. Sahabat – sahabat kontrakan saya Vallian, Ihsan, Ikram, Dede, Arista, Daus, Acal yang sudah memberi saya semangat selama ini
13. Sahabat – sahabat kedai dan kosan yang menghiasi masa perkuliahan dari awal sampai selesai yang selalu memberi saya semangat dan hiburan dalam menjalani perkuliahan
14. Teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan semuanya yang telah menghiasi perkuliahan dan menjadi teman seperjuangan saya.



15. Teman – teman seperjuangan Jurusan Manajemen dan Konsentrasi Manajemen Pemasaran S1 Kampus Palembang Angkatan 2016 yang telah membantu dalam masa perkuliahan dan memberikan support dalam penulisan skripsi ini.

Palembang, 01 Juni 2020



Virhad Nezio Moulana

## SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam bahasa inggris dari mahasiswa :

Nama : Virhad Nezio Moulana

NIM : 01011281621074

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

**Konsumen Kartu Telkomsel Di Palembang ( Studi Kasus Pada**

**Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )**

Telah kami periksa penulisan, grammar, maupun susunan tensesnya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi,

Ketua



H. Dian Eka, S.E., M.M

NIP. 196101061990031002

Anggota



Hj. Nofiawaty, S.E., M.M

NIP. 196911081994012001

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KARTU TELKOMSEL DI PALEMBANG ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang )**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kartu Telkomsel di Palembang dan variabel apa yang dominan berpengaruh. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya Kampus Palembang dengan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan teknik *non probability sampling* menggunakan metode purposive sampling dengan syarat menggunakan Telkomsel kurang lebih satu tahun. Instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara dengan kuesioner dengan membagikannya kepada mahasiswa Universitas Sriwijaya kampus Palembang yang terdapat pada objek penelitian dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial. Variabel yang dominan berpengaruh adalah X4 atau assurance. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah agar perusahaan dapat mempertahankan variabel assurance dan meningkatkan lagi kualitas produknya.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**


## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS THE CUSTOMER SATISFACTION OF TELKOMSEL CARDS IN PALEMBANG (Case Study of Sriwijaya University Students in Palembang Campus)***

*The purpose of this study is to determine whether there is an influence of service quality on Telkomsel card customer satisfaction in Palembang and what variables are dominantly influential. The population in this study were Sriwijaya University Palembang Campus students with a sample of 100 respondents and used a non probability sampling technique using a purposive sampling method with the requirement to use Telkomsel for approximately one year. The research instrument used was an interview with a questionnaire by distributing it to Sriwijaya University Palembang campus students contained in the object of research and the analysis technique used was multiple linear regression analysis techniques. The results of this study indicate that service quality significantly influences customer satisfaction simultaneously and partially. The dominant variable influential is X4 or assurance. The advice that can be given in this research is that the company can maintain the assurance variable and improve the quality of its products again.*

***Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

	Nama	: Virhad Nezio Moulana
	NIM	: 01011281621074
	Tempat/Tanggal Lahir	: Jambi, 22 Oktober 1998
	Alamat	: Komp. Telanai Indah Blok G No. 1 Telanaipura Jambi
<b>PENDIDIKAN FORMAL</b>		
<b>Taman Kanak – Kanak (TK)</b>	TK Islam Al-Falah Jambi	
<b>Sekolah Dasar (SD)</b>	SD Islam Al-Falah Jambi	
<b>Sekolah Menengah Pertama (SMP)</b>	SMP Negeri 07 Jambi	
<b>Sekolah Menengah Atas (SMA)</b>	SMA Negeri 01 Jambi	
<b>Strata-1 (S-1)</b>	Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya	

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	11
2.2. Tabel Penelitian Terdahulu .....	13
2.3. Kerangka Teoritis.....	15

2.4. Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	18
3.2. Rancangan Penelitian .....	18
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	18
3.3.1. Jenis Data .....	18
3.3.2. Sumber Data.....	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4.1. Teknik Kepustakaan.....	20
3.4.2. Teknik Wawancara.....	20
3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penentuan Sampel .....	21
3.5.1. Populasi .....	21
3.5.2. Sampel.....	21
3.5.3. Teknik Penentuan Sampel.....	22
3.6. Uji Instrumen Penelitian .....	23
3.6.1. Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	23
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	23
3.7. Teknik Analisis Data.....	24
3.7.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.7.2. Uji F Simultan.....	25
3.7.3. Uji T Parsial .....	26
3.8. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8.1. Definisi Operasional Variabel.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1. Hasil Uji Instrumen .....	29
4.1.1. Uji Validitas .....	29
4.1.2. Uji Reliabilitas .....	30

4.2. Gambaran Umum Responden .....	31
4.2.1. Profil Responden .....	31
4.3. Analisis Deskriptif Variabel.....	36
4.3.1. Variabel <i>Tangible</i> .....	36
4.3.2. Variabel <i>Reliability</i> .....	38
4.3.3. Variabel <i>Responsiveness</i> .....	39
4.3.4. Variabel <i>Assurance</i> .....	41
4.3.5. Variabel <i>Emphaty</i> .....	43
4.3.6. Kepuasan Konsumen.....	44
4.4. Hasil Teknik Analisis .....	46
4.4.1. Uji F Simultan .....	46
4.4.2. Uji T Parsial .....	47
4.4.3. Uji Regresi Linear Berganda.....	49
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
4.5.1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Telkomsel .....	52
4.5.2. Pengaruh Variabel <i>Tangible</i> secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen .....	52
4.5.3. Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.5.4. Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen .....	53
4.5.5. Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
4.5.6. Pengaruh Variabel <i>Emphaty</i> secara Parsial terhadap Kepuasan Konsumen .....	54
4.5.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1. Kesimpulan .....	56
5.2. Saran.....	56
5.2.1. Bagi Perusahaan .....	56
5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya .....	57



5.2.3. Keterbatasan Penelitian .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1. Skala Likert .....	20
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Variabel Independen dan Dependen .....	30
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 4.3. Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.4. Usia Responden.....	32
Tabel 4.5. Fakultas .....	33
Tabel 4.6. Siapa yang Paling Mempengaruhi .....	34
Tabel 4.7. Pengeluaran Per Bulan .....	35
Tabel 4.8. Dari Mana Mengetahui Telkomsel .....	35
Tabel 4.9. Skala Likert .....	36
Tabel 4.10. Respon terhadap variabel <i>Tangible</i> .....	37
Tabel 4.11. Respon terhadap variabel <i>Reliability</i> .....	38
Tabel 4.12. Respon terhadap variabel <i>Responsiveness</i> .....	40
Tabel 4.13. Respon terhadap variabel <i>Assurance</i> .....	41
Tabel 4.14. Respon terhadap variabel <i>Emphaty</i> .....	43
Tabel 4.15. Respon terhadap kepuasan konsumen .....	45
Tabel 4.16. F Tabel .....	47
Tabel 4.17. F Simultan .....	47
Tabel 4.18. T Tabel .....	48
Tabel 4.19. T Parsial .....	48
Tabel 4.20. Hasil variabel <i>Entered / Removed</i> .....	50
Tabel 4.21. Model <i>Summary</i> .....	50
Tabel 4.22. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Data Jumlah Kartu Telepon Seluler Menurut Operator .....	3
Gambar 2.1. Bagan Kerangka Teoritis.....	16

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Telkomsel di Palembang.....	61
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas N = 30 .....	65
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas N = 100 .....	69
Lampiran 4. Teknik Analisis Data N = 100 .....	72

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

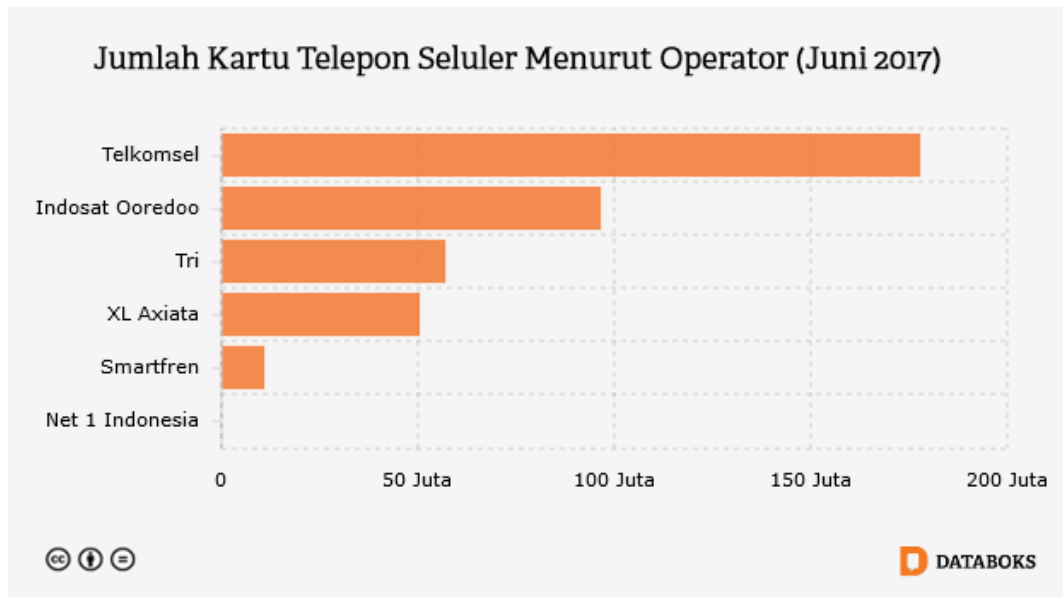
#### **1.1 Latar Belakang**

Di era sekarang ini, segala sesuatu menjadi semakin baik dan semakin maju. Bahkan untuk mendapatkan sesuatu menjadi mudah termasuk informasi. Apalagi pada era globalisasi seperti yang terjadi pada saat ini. Ilmu pengetahuan menjadi semakin maju dan pesat diiringi dengan kemajuan teknologi. Globalisasi pun disebabkan oleh kemajuan teknologi yang terjadi di dunia. Dibelahan dunia manapun, semuanya dapat diketahui dengan sangat singkat dan cepat serta tidak sulit untuk didapat. Ini disebabkan oleh sesuatu yang disebut dengan internet. Internet memudahkan kita untuk mendapatkan sesuatu berupa informasi atau apapun. Internet merupakan kepanjangan dari interconnection networking yang berarti suatu jaringan yang menghubungkan komputer – komputer di dunia tanpa dibatasi sejumlah unit dan bisa saling mengakses (Hindro, 2012).

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, komunikasi pun juga mengalami perubahan dan kemajuan. Sejak alat komunikasi ditemukan, pola pikir manusia pun berubah, sekarang mereka telah menggunakan yang dinamakan dengan telepon seluler. Perusahaan penyedia jasa layanan telekomunikasi melihat peluang yang ada dengan mengeluarkan produk produknya agar dapat digunakan oleh masyarakat luas. Mereka berlomba – lomba menyediakan layanan yang memiliki kelebihan dibanding perusahaan kompetitor sejenis.

Salah satu perusahaan yang beroperasi dalam bidang tersebut ialah Telkomsel. Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler yang mempunyai layanan paskabayar pertama di Indonesia yang membangun jaringan dan melayani konsumennya dari luar pulau jawa. Pada September 2006 Telkomsel menjadi operator pertama yang meluncurkan layanan jaringan 3G. Telkomsel dikatakan sebagai operator yang mempunyai jangkauan terbesar di Indonesia serta diklaim sebagai satu – satunya operator yang mencakup ke seluruh negara. Pada akhir Maret 2009, berdasarkan statistik terlihat bahwa Telkomsel memiliki pelanggan berjumlah 72.1 juta orang.

Indonesia memiliki prospek bisnis telekomunikasi seluler yang baik selaras dengan jumlah penduduk yang banyak. Pendapatan operator seluler per tahun sekitar 100 triliun rupiah. Di Indonesia perusahaan telekomunikasi seluler ada beberapa seperti Indosat, XL Axiata, Tri, Smartfren, dan lain sebagainya. Menurut data yang didapat melalui grafik, telkomsel memegang suara terbanyak sebagai operator yang digunakan di Indonesia.



Gambar 1.1

#### Data Jumlah Kartu Telepon Seluler Menurut Operator

Sumber : (databooks.katadata.co.id)

Bahkan menurut kominfo, hingga April 2018 jumlah pelanggan Telkomsel sebanyak 150 juta lebih. Hal ini menunjukkan, bahwa masyarakat memilih operator Telkomsel dibanding operator lainnya. Keunggulan yang dimiliki oleh Telkomsel terletak pada jaringan yang luas. Telkomsel memang memiliki jaringan yang sangat bisa diandalkan dimanapun. Dapat menelepon dan sms dimanapun kita berada serta memiliki kecepatan yang sangat baik. Tidak banyak operator lain yang dapat menggunakan sinyalnya di berbagai tempat. Inilah yang menjadi kekuatan daripada Telkomsel.

Dengan data yang didapat, bahwa pengguna Telkomsel menjadi yang terbanyak di Indonesia berarti masyarakat lebih memilih menggunakan Telkomsel dibanding lainnya. Bahkan dengan banyaknya pilihan saat ini, Telkomsel tetap menjadi pilihan banyak orang. Mereka percaya pada Telkomsel, sehingga mereka

membeli dan menggunakan produk tersebut untuk dipakai pada telepon selulernya. Para pelanggannya ataupun konsumennya memiliki kepuasan yang didapat dari menggunakan produk telkomsel. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau pun kecewa yang timbul pada diri seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan dengan kinerja atau hasil produk yang diharapkan (Aliyah, 2013). Apabila hasil yang terjadi sesuai dengan ekspektasi pelanggan ataupun konsumen maka mereka akan puas. Bila hasil yang didapat tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka mereka akan menjadi tidak puas. Sedangkan menurut Richard Oliver adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa memberikan tingkat kenyamanan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yaitu ekspektasi pelanggan terhadap kinerja dari produk atau jasa yang digunakan.

Dalam hal ini yang akan saya teliti adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kartu Telkomsel di Palembang ( studi kasus pada mahasiswa Universitas Sriwijaya kampus Palembang ).

Dalam kualitas pelayanan ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan yaitu ada : tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Pada dimensi tangible, Telkomsel memiliki bentuk fisik yang dapat dilihat oleh para pelanggannya. Mereka memiliki bangunan atau kantor yang dinamakan



dengan Grapari. Grapari adalah tempat atau pusat bantuan yang dimiliki oleh Telkomsel yang digunakan untuk merespon segala bentuk aduan dari produk produk telkomsel. Memiliki pegawai atau staf yang dapat diandalkan. Staf atau karyawan Telkomsel menggunakan seragam dan id card atau nametag sehingga konsumen dapat mengenali. Telkomsel dilengkapi dengan interior dan teknologi yang ada seperti tempat konsumen menunggu, komputer yang digunakan untuk input data, nomor antrian dan lain sebagainya.

Pada dimensi reliability, yaitu keandalan atau kemampuan yang dimiliki oleh Telkomsel untuk memberikan layanan yang akurat dan memuaskan pelanggannya seperti aplikasi MyTelkomsel yang dapat diakses di browser ataupun smartphone yang berguna untuk pembelian dan pengecekan kuota internet, pembelian pulsa, dan lain sebagainya. Memiliki jaringan yang sangat luas hingga ke daerah – daerah yang tidak dapat dicapai oleh kompetitor sejenis. Memiliki kecepatan yang sangat cepat dalam hal internet. Banyak bonus yang didapat seperti cashback, bonus kuota, telkomsel point dan lain sebagainya. Sinyal dari Telkomsel yang dapat dijangkau hampir pada semua daerah di Indonesia bahkan di luar negeri.

Dimensi responsiveness adalah kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Jika terjadi sesuatu kepada pelanggan, Telkomsel dapat memberi solusi atas permasalahan yang terjadi dan memberi respon yang tepat kepada pelanggan. Memiliki layanan bantuan yang dengan cepat merespon aduan dari pelanggannya yaitu call center dan segera

menindaklanjuti permasalahan yang ada dan menyelesaikan dengan solusi yang ditawarkan.

Selanjutnya pada dimensi assurance yaitu kemampuan para pegawai atau perusahaan yang mencakup pengetahuan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Karyawannya memiliki kemampuan tersebut untuk berinteraksi dengan pelanggannya. Menggunakan bahasa yang sopan dan santun serta penyampaian yang mudah dimengerti oleh konsumen. Memiliki pengetahuan dan keahlian pada bidangnya untuk menjelaskan kepada konsumen. Menjaga kerahasiaan pelanggan seperti data diri, pekerjaan, identitas dan sebagainya.

Dimensi empathy adalah perusahaan memberi perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan memahami keinginan pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. Telkomsel mengaplikasikannya dengan memberi apa yang diinginkan oleh konsumennya. Karyawan Telkomsel menyapa pelanggannya dengan baik dan sopan seperti mengucapkan selamat pagi. Karyawannya tersenyum saat berinteraksi sehingga pelanggan merasa nyaman. Telkomsel mengerti keinginan dari pelanggannya seperti pada pembelian kuota internet dulu Telkomsel hanya memberikan paket internet saja, sekarang mereka menggabungkannya dengan paket telfon dan sms sehingga dengan nominal pembelian kuota internet mereka mendapat banyak hal sekaligus dalam sekali pembelian.

Dengan semua penjelasan tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan pelanggan kartu Telkomsel di Palembang ( studi kasus pada mahasiswa Universitas Sriwijaya ).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibuat oleh penulis adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kartu Telkomsel di Palembang ?
2. Variabel kualitas pelayanan yang mana berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen kartu Telkomsel di Palembang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kartu Telkomsel di Palembang.
2. Untuk mengetahui variabel apa yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kartu Telkomsel di Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bisa memberi referensi pembelajaran tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan mampu menjadi masukan bagi Telkomsel untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap produk mereka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adare, D., & Lenzun, J. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1237–1245.
- Advernesia. (N.D.). Pengertian Data Kualitatif Dan Kuantitatif Beserta Contoh. Retrieved From <https://www.advernesia.com/blog/data-science/pengertian-data-kuantitatif-dan-kualitatif-serta-contohnya/>
- Agustina, N., Fauzi, A., & Nuralam, I. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Administrasi Bisnis*, 64(1), 92–101.
- Aliyah, D. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 11(4), 301–318.
- Amirullah. (2015). Populasi Dan Sampel (Pemahaman, Jenis Dan Teknik). *Bayumedia Publishing Malang*, 17(1993), 100–108. <https://doi.org/10.1007/Bf00353157>
- Augusty, P., & Ferdinand, T. (N.D.). Untuk Mendorong Minat Beli Ulang, 1–29.
- Ayunita, D., Nurmala, N., & Diponegoro, U. (2018). Modul Uji Validitas Dan Reliabilitas, (October).
- Dr. Harnovinsah, A. (2019). Modul 3. *Metodologi Penelitian*, 3–5. Retrieved From <http://www.mercubuana.ac.id>
- Hindro. (2012). Pengertian Internet. <http://www.termasmedia.com/65-pengertian/>.
- Kapuas, K. (2004). Sumber Data :, 60.
- Karuntu, M., Kojo, C., & Saleleng, N. (2014). Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1057–1067.
- Khoirista, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 25(2), 1–7.
- Khusaini, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*.
- Kuntjojo. (2009). *Metode Penelitian*.

- Nurhayati, S. (2012). *Metode Penelitian Praktis*.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung]. *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/Derema.V11i2.197>
- Pongoh, M. (2013). Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu As Telkomsel Di Kota Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 86–94.
- Sabrina, R. (2016). Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal*, 3(1), 2016.
- Sari, D. D. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card Gsm Prabayar Xl Di Kota Yogyakarta), 1–158.
- Supardi. (1993). Populasi Dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(17), 100–108. <https://doi.org/10.20885/Unisia.Vol13.Iss17.Art13>
- Syahputra, F. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Perguruan Tinggi Islam Dikota Medan).
- Wahyuni, L. I., Wahyuni, S., & Widodo, J. (2018). Kartu Prabayar Telkomsel ( Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Prabayar Simpati Telkomsel Di Lingkungan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2014 - 2017 Fkip Universitas Jember ), 12, 242–247. <https://doi.org/10.19184/Jpe.V12i2.8560>
- Wora, J. C. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Internet Indosat Ooredoo.
- Wulansari, N., Mahawati, E., & Hartini, E. (2013). Kepuasan Konsumen, (30).