

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN KARTU GSM INDOSAT IM3 OOREDOO DI KOTA PONTIANAK BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL

Maulana Filani Rizal¹, Dina Octaviani²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari kartu gsm indosat ooredoo di kota pontianak. Penelitian ini merupakan penelitian *survei*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna kartu gsm indosat ooredoo yang berdomisili di pontianak dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden, adapun variabel penelitian yang digunakan berdasarkan dimensi servqual yang terdiri dari Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati Pemilihan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* jenis *simple Random Sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode angket dengan diukur dengan skala *likert*. Uji persyaratan analisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah analisis servqual dan analisis important performance (ipa).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: analisis harapan dan penilaian kinerja (servqual) yang diperoleh untuk setiap dimensi diperoleh total angka **0,73 (Q) ≤ 1** yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan dapat di asumsikan di bawah harapan pelanggan atau pelanggan tidak puas dengan performance dari kartu gsm indosat im3 ooredoo berdasarkan dimensi servqual, sedangkan hasil dari analisis ipa yang harus menjadi skala prioritas dalam pembenahan yaitu pada atribut : Kualitas jaringan, kualitas data suara/panggilan, kualitas kecepatan internet, pelayanan dari Call center serta pihak call center yang tanggap akan keluhan pelanggan

Studi ini memiliki beberapa keterbatasan yang meliputi jumlah sampel dan daerah penelitian yang hanya berada di kota pontianak, Sehingga dalam penelitian selanjutnya diharapkan melengkapi keterbatasan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Pemasaran

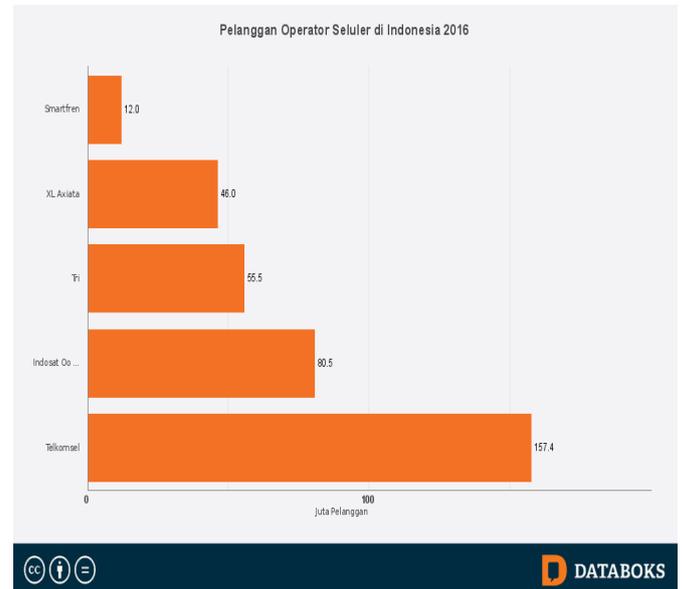
LATAR BELAKANG

Perusahaan yang baik tentunya akan Selalu mengevaluasi tingkat Kepuasan pelanggan yang merupakan suatu keadaan dimana, keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi oleh produsen. Dewasa ini, dimana perkembangan teknologi dan informasi yang sudah sangat maju, produsen dituntut untuk bisa memberikan fasilitas yang terbaik untuk pengguna jasa atau produk yang mereka hasilkan. Salah satunya di bidang telekomunikasi, para produsen yang mempunyai usaha di bidang telekomunikasi ini, berlomba-lomba untuk memenuhi permintaan pangsa pasar mereka. Di bidang komunikasi ini, produsen menciptakan sebuah alat pelengkap komunikasi untuk telepon seluler yaitu kartu GSM. Kartu GSM Indosat IM3 adalah salah satu jenis kartu GSM yang banyak diminati dan dipilih oleh konsumen khususnya kalangan masyarakat kota pontianak.

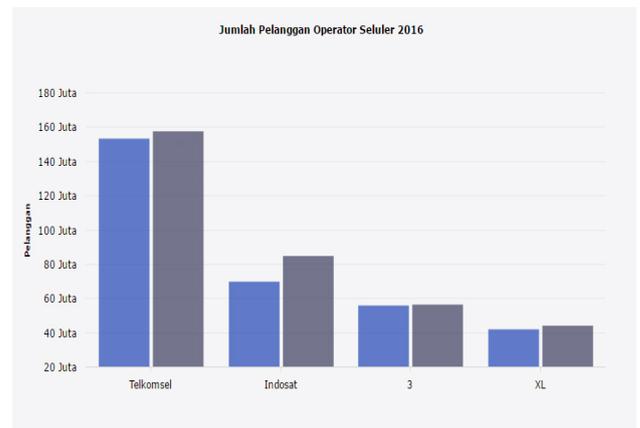
Komitmen terhadap peningkatan kepuasan pelanggan juga ditunjukkan dari beberapa hasil survey. Secara periodik survey dilakukan oleh surveyor independen untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan telephone seluler di Indonesia, ini merupakan satu bentuk kesungguhan pihak operator untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya. Suara pelanggan yang diperoleh melalui survey tersebut menjadi salah satu masukan penting dalam usaha peningkatan kualitas produk dan layanan secara berkelanjutan.

Media Telekomunikasi sangat berperan penting dalam kehidupan saat ini. Kartu GSM salah satu faktor pendukung dalam sistem telekomunikasi. Ada beberapa perusahaan besar di Indonesia yang juga memproduksi kartu GSM, tetapi yang banyak diminati oleh para konsumen khususnya di Pontianak salah satunya adalah produk terbaru dari Indosat yaitu Im3 Ooredoo sejenis kartu GSM yang mempunyai sejumlah kelebihan dari beberapa aspek seperti Harga untuk isi

ulang yang terjangkau, Jaringan luas, biaya panggilan dan sms kesemua operator murah serta dilengkapi fasilitas bebas roaming kesemua operator yang merupakan salah satu cara bagi indosat IM3 Ooredoo untuk menarik Pelanggannya. Untuk lebih jelasnya Berikut penulis tampilkan data kompetitor Perusahaan Indosat di Indonesia.



Sumber: <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2016/08/31/>



Sumber: <http://databoks.katadata.co.id/datapublish/2017/05/03/>

Selama dua tahun terakhir Indosat Ooredoo berhasil dalam investasinya untuk memodernisasi jaringan. Modernisasi ini membawa Indosat Ooredoo mampu bersaing melalui fasilitas jaringan data dan menghadirkan layanan internet 3G/4g tercepat. Indosat Ooredoo juga terus

berbenah Sejak awal tahun lalu, perusahaan ini meluncurkan proyek 4G di 21 kota di Indonesia, termasuk Pontianak. Untuk memperkuat kekuatan jaringan data tersebut untuk mengaktifkan layanan 4Gplus, sehingga pelanggan baik personal atau pelanggan bisnis dapat meningkatkan pengalaman data yang lebih cepat dan baik

layanan broadband terbaru 4G-LTE yang menawarkan kecepatan internet puluhan kali lipat mulai merambah Kalimantan Barat sejak tahun lalu. Walaupun masih berpusat di Kota Pontianak, berbagai provider seluler menawarkan paket 4G dengan jargonnya masing-masing. Ketika layanan SMS dan voice (telepon) terus menyusut, persaingan di bidang broadband menjadi-jadi.

Di sisi lain, layanan voice dan SMS yang selama ini menjadi layanan yang diandalkan juga sudah mulai kehilangan daya tariknya. Jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan ini semakin menyusut. Sementara masyarakat Pontianak semakin tak bisa lepas dari kehidupan online, mengobrol, berbicara, membaca, menonton hingga berbelanja hanya dilakukan melalui smartphone. Untuk melihat gambaran populasi masyarakat di Kota Pontianak berikut penulis sajikan jumlah data masyarakat kota pontianak berdasarkan data dari bps kalimantan barat.

Kab/ Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Kalimantan Barat	439	447	455	464	471	478
	598	734	029	139	609	957
	3	8	7	3	3	4
Sambras	496	501	505	515	519	523
	120	149	444	571	887	115
Bengkayang	215	220	224	228	232	238
	277	067	407	771	873	611
Landak	329	335	340	347	352	357
	649	452	635	504	897	608

Memawah	234 021	237 722	241 003	245 924	249 521	251 775
Sanggau	408 468	415 955	422 658	431 175	438 994	444 596
Ketapang	427 460	437 613	446 849	455 751	464 227	475 985
Sintang	364 759	371 322	377 190	384 692	390 796	396 392
Kapas Hulu	222 160	227 067	231 512	236 136	240 410	245 998
Sekadau	181 634	184 103	186 266	190 048	191 797	193 391
Melawi	178 645	182 225	185 449	189 061	192 301	195 999
Kayong Utara	955	976	994	101	103	105
	94	43	95	529	282	477
Kuburaya	500 970	510 373	518 803	529 320	538 815	545 409
Kota Pontianak	554 764	565 856	575 843	587 169	598 097	607 618
Kota Singkawang	186	190	194	198	202	207
	462	801	743	742	196	601

Sumber: <https://kalbar.bps.go.id/>

Berdasarkan Latar Belakang tersebut penulis akan mencoba untuk meneliti tentang Bagaimana Tingkat kepuasan Pelanggan Indosat yang merupakan salah satu operator seluler terbesar di Indonesia ini khususnya Pengguna kartu GSM Indosat IM3 Ooredoo Di Kota Pontianak.

A. Masalah Penelitian

Seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan kartu GSM Indosat IM3 Ooredoo di Kota Pontianak ?

B. Pembatasan Masalah

Supaya pembahasan masalah ini lebih terarah dan tepat sasaran serta mendapat gambaran yang jelas ruang lingkungannya, maka penulis membatasi hanya pada tingkat kepuasan pelanggan pengguna kartu gsm IM3 Ooredoo di Kota Pontianak.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan Pelanggan yang berdomisili di Kota Pontianak dalam penggunaan kartu GSM Indosat IM3 Ooredoo

D. Manfaat penelitian

Adapun manfaat ataupun kegunaan dari penelitian adalah sebagai bahan masukan untuk menilai dan merencanakan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan dari pengguna kartu GSM Indosat IM3 Ooredoo selanjutnya

LANDASAN TEORI

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan keputusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan (Panggabean, 2007:15).

2. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses di terimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinter-pretasikan (Davidoff dalam Walgito, 2000:53).

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam memasarkan produknya perusahaan selain harus memiliki strategi pemasaran untuk mencapai tujuannya harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik pula supaya dapat meraih pelanggan. Menurut Fandy Tjiptono (2007:59) adalah : "Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya

4. Dimensi Kualitas Jasa/Pelayanan

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Strategi Pemasaran (2002:26) dalam memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan konsumen memberikan beberapa kriteria yang secara garis besarnya adalah :

- a. Tangibles (bukti langsung) adalah fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- c. Reliability (keandalan) adalah konsistensi dari penampilan dan kehandalan pelayanan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. Responsiveness (daya tanggap) yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan dan keamanan.

METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Bentuk Penelitian
Bentuk penelitian yang digunakan adalah survei, untuk memecahkan masalah penelitian digunakan tata cara tertentu yang dapat mengarahkan kegiatan pada suatu tujuan yang disebut metode penelitian, menurut Nawawi (1990) adalah metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek utama maupun objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan factor-faktor yang tampak sebagaimana adanya.

2. Lokasi Penelitian
Adapun penelitian mengambil lokasi di Kota Pontianak, Kalimantan Barat.

3. Sasaran penelitian
Sasaran penelitian adalah masyarakat umum dan Mahasiswa yang sudah menjadi pelanggannya kartu gsm indosat im3 Ooredoo di Kota Pontianak.

A. Teknik Pengumpul Data

a. Teknik Observasi

Observasi adalah “cara pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan, terhadap objek yang diteliti”. Hasan (2002:17). Pada teknik observasi ini penulis mendatangi tempat yang akan dilakukan penelitian secara langsung yaitu pada Koperasi Harapan Kita di Kabupaten Sekadau.

b. Teknik Wawancara

Wawancara adalah “cara pengumpulan data dengan langsung mengadakan tanya jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti”. Hasan (2002:17). Dengan teknik wawancara penulis dapat bertanya secara langsung dengan mewawancarai karyawan dan anggota Koperasi Harapan Kita.

c. Teknik Kuisisioner

Kuisisioner adalah “cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi)”. Pendapat di atas dikemukakan oleh Hasan (2002:17). Teknik ini dengan memberikan atau membagikan kuisisioner kepada anggota yang mempunyai pinjaman pada Koperasi Harapan Kita.

B. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Pontianak dari kalangan mahasiswa dan umum yang masih aktif dalam menggunakan kartu gsm im3 Ooredoo. Definisi populasi menurut Istijanto (2009:109) “jumlah keseluruhan yang mencakup semua responden yang diteliti”.

2) Sampel

Sampel Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1995:26), sampel adalah “Sebagian kecil dari populasi”. Penentuan sampel penelitian dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling dilakukan dengan mengambil pelanggan yang sudah menggunakan kartu im3 Ooredoo dan benar-benar terpilih oleh penulis menurut ciri khusus yang dimiliki oleh sampel tersebut. Sampel yang purposive adalah sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil sebanyak 50 orang responden. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen yang dikelompokkan dalam 2 kategori yaitu kalangan mahasiswa dan umum :

- kalangan mahasiswa 30 orang

- kalangan umum 20 orang

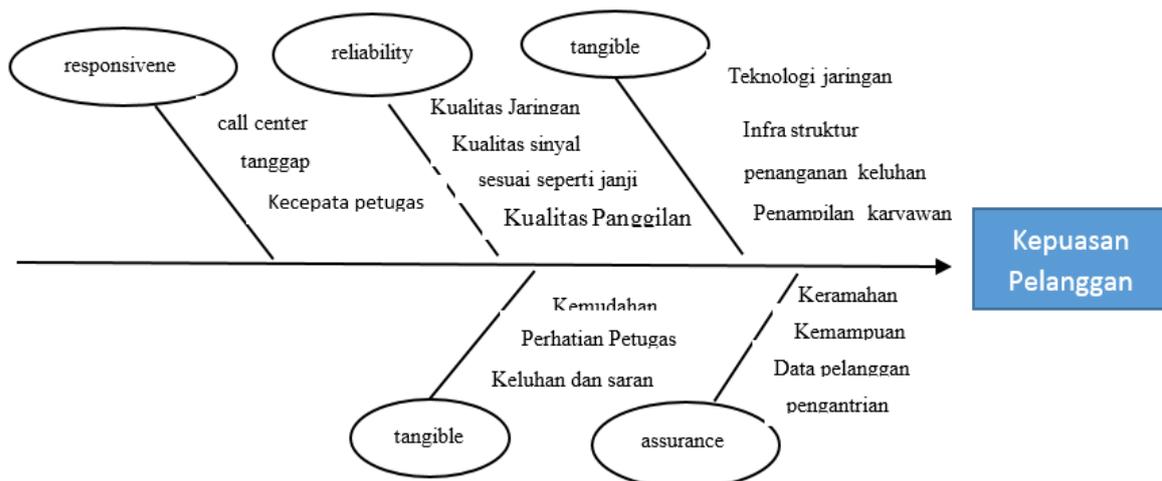
Pengambilan responden ini berdasarkan Teori Champion yang dikutip oleh Manasse Malo (1986:171), yaitu : “Biasanya juga besaran sampel tergantung pada besarnya populasi yang hendak diteliti. Sekalipun untuk menetapkan aturan besaran sampel, 30 responden adalah jumlah minimum yang disebut oleh ahli-ahli metode penelitian yang terititewa jika penelitian menggunakan perhitungan statistik”..

Penelitian dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada 50 orang responden pengguna kartu GSM Indosat IM3 kalangan mahasiswa dan kalangan umum.

C. Kerangka Konsep

Diagram Fishbone akan dijadikan sebagai acuan dalam proses analisis penelitian, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan suatu kesimpulan dan rekomendasi berkaitan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Diagram Fishbone



Watson (2004)

D. Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas

Metode yang digunakan dalam uji validitas ini adalah validitas internal dengan menggunakan korelasi product moment. Suatu data dikatakan valid atau sah jika korelasi butir dengan faktor positif dan peluang ralat dari korelasi tersebut maksimal 5% jika tidak memiliki kaidah uji tersebut maka butir tersebut dapat di gurkan/dibuang. Uji validitas ini dilakukan dengan metode korelasi product moment pearson yang di bantu dan disajikan dengan program spss data dikatakan valid bila $R_{hitung} > R_{tabel}$, nilai R_{tabel} dapat diperoleh melalui rumus DF (Degree of Freedom) = $n - k$

2) Uji Relibilitas

Pada penelitian ini reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas Cronbach alpha. Menurut becker, jawaban yang cukup konsisten terletak antara 0,60 sampai 0,90 Atau $> 0,60$. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode cronbach alpha yang di bantu dan disajikan dengan program spss V.20 (Wijaya 2011:96).

3) Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Kinnear yang dikutip oleh Umar (2005:137) mengatakan "skala likert

ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang- tidak senang, dan baik-tidak baik". Untuk mengklasifikasikan penilaian atau jawaban responden diberi bobot sebagai berikut :

Sangat mengharapkan / Sangat puas : 5
 Mengharapkan / Puas : 4
 Cukup mengharapkan / Cukup puas : 3
 Kurang mengharapkan / Kurang puas: 2
 Tidak mengharapkan / Tidak puas : 1

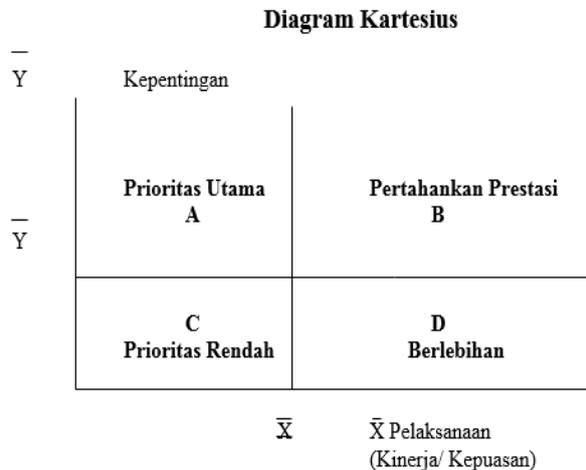
4) Analisis data Kepuasan Pelanggan
 Untuk menganalisis kualitas pelayanan / tingkat kepuasan pelanggan yang telah diberikan maka digunakan rumus ;

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Penilaian (P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

Jika kualitas $(Q) \geq 1$, maka kualitas pelayanan dikatakan baik. Berdasarkan harapan dan penilaian yang telah diperoleh untuk setiap dimensi (Andy wijaya 2011 analisis kualitas pelayanan jasa).

Dalam penelitian ini digunakan juga analisis Importance Performance Analysis (IPA) menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance-Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis

pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut :



Gambar. Matriks Importance Performance Analysis

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

1. **Prioritas Utama (*Concentrate Here*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

2. **Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. **Prioritas Rendah (*Low Priority*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan

atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. **Berlebihan (*Possibly Overkill*)**

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

PEMBAHASAN

Tabel 3.1

Rekapitulasi Perhitungan Harapan, Kinerja dan Gap tiap atribut

No	Butir pertanyaan	Harapan	Kinerja	Gap
A	Bukti fisik			
1	Teknologi jaringan (2g,3g,4g) terdepan daripada pesaing	4,5	3,02	-1,48
2	Pembangunan Infra struktur yang mendukung kualitas jaringan kesetiap daerah	4,64	2,78	-1,86
3	Kemuktakhiran sistem teknologi dalam menunjang penanganan keluhan	4,58	3,18	-1,40
4	Penampilan karyawan yang bersahaja	4,48	3,64	-0,84
	Rata-rata	4,55	3,16	-1,40
B	Keandalan			
5	Keandalan Kualitas Jaringan	4,74	2,60	-2,14
6	Keandalan Kualitas sinyal	4,92	4,92	0,00
7	Fasilitas yang sesuai seperti dijanjikan	4,72	4,72	0,00
8	Kejernihan kualitas data suara/panggilan	4,80	3,14	-1,66

9	Kecepatan layanan broadband data internet	4,78	2,82	-1,96
	Rata-rata	4,79	3,64	1,15
C . Kepastian				
10	Pelayanan call center	5,52	2,90	-2,62
11	Call center yang tanggap terhadap keluhan pelanggan	4,82	3,14	-1,68
12	Kecepatan petugas dalam melayani pelanggan	4,48	3,34	-1,14
	Rata-rata	4,94	3,13	1,81
D . Jaminan				
13	Keramahan dan kesopanan petugas	4,50	3,68	-0,82
14	Kemampuan petugas dalam menangani keluhan	4,72	3,56	-1,16
15	Kerahasiaan data pelanggan yang selalu terjaga	4,72	3,46	-1,26
	Rata-rata	4,65	3,57	1,08
E . Empati				
16	Kemudahan menghubungi call center	4,48	3,00	-1,48
17	Perhatian Petugas jika masih mendapatkan keluhan	4,62	3,54	-1,08
18	Keluhan dan saran ditanggapi dengan puas	4,62	3,58	-1,04
	Rata-rata	4,57	3,37	1,20

Sumber: Data Olahan 2016

Dari masing masing dimensi tersebut diambil nilai rata-rata harapan, kinerja dan kesenjangan yang hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Harapan, kinerja dan gap tiap dimensi

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap
1	Bukti fisik	4,55	3,16	1,40
2	Keandalan	4,92	3,64	1,28
3	Daya tanggap	4,56	3,13	1,43
4	Kepastian	4,69	3,57	1,12
5	Empati	4,45	3,37	1,08
	Rata-rata	4,63	3,37	1,26

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dapat disimpulkan baik dan pelanggan bisa dikatakan puas. Berdasarkan harapan dan kinerja yang diperoleh untuk setiap dimensi, maka penggolongan kualitas untuk tiap dimensi dapat dilihat sbb :

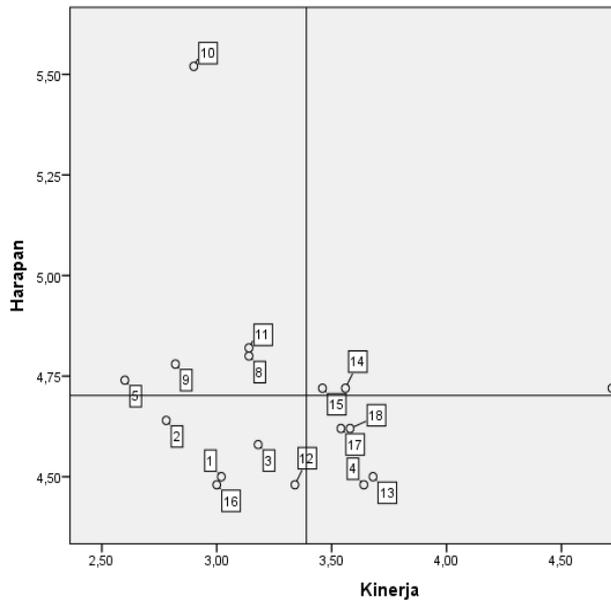
Tabel 3.3 Kualitas Pelayanan /tingkat kepuasan tiap dimensi

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Kualitas(Q)
1	Bukti fisik	4,55	3,16	0,69
2	Keandalan	4,56	3,13	0,69
3	Daya tanggap	4,69	3,57	0,76
4	Kepastian	4,45	3,37	0,76
5	Empati	4,57	3,37	0,74
	Rata-rata	4,56	3,32	0,73

Berdasarkan hasil analisis harapan dan penilaian kinerja (servqual) yang diperoleh pada tabel 3.3 diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka **0,73** ($Q \leq 1$) yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan dapat di asumsikan di bawah harapan pelanggan atau pelanggan tidak puas dengan performance dari kartu gsm indosat im3 ooredoo berdasarkan dimensi servqual. atribut yang masih belum memenuhi standart yang diinginkan harusnya bisa di tingkatkan lagi kinerjanya sesuai dengan harapan pelanggan. untuk melihat skala prioritas yang harus segera di benahi pihak top manajemen

lebih jelasnya dapat dilihat dari paparan analisis setiap atribut melalui diagram kartesius (IPA) berikut :

3.1 Important Performance Analysis (IPA)

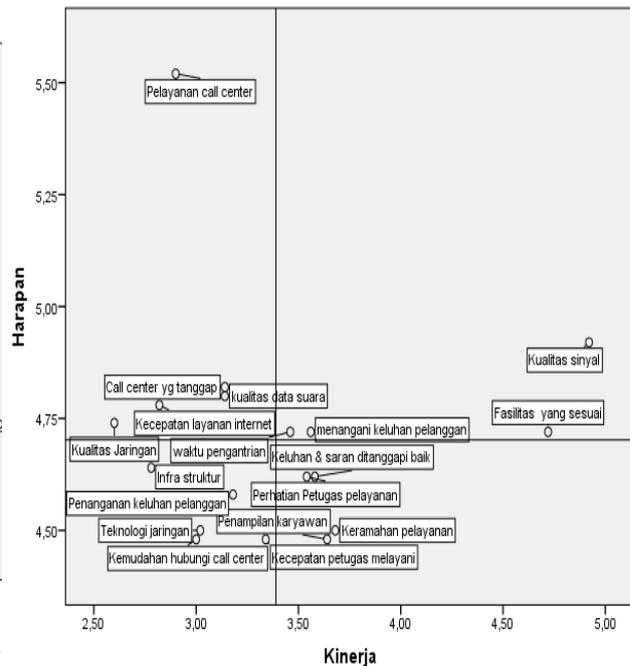


Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengembangkan strategi manajemen pemasaran. Analisis ini digunakan untuk menutup kekurangan yang ada pada SERVQUAL. Hasil pengolahan data menunjukkan analisis IPA pada kuadran A yang merupakan prioritas tinggi adalah atribut nomor 5, 8, 9, 10, dan 11. Pada kuadran B, yang dipertahankan adalah atribut nomor 6, 7, 14, dan 15. Pada kuadran C, yang merupakan prioritas rendah adalah atribut nomor 1, 2, 3, 12, dan 16. Pada kuadran D, yang berlebihan (over) adalah atribut nomor 4, 13, 17, dan 18.

Dari keempat atribut tersebut, kuadran yang diambil sebagai atribut kepuasan konsumen adalah kuadran A yaitu atribut nomor 5, 8, 9, 10, dan 11. Itu karena kuadran A merupakan kuadran dengan prioritas tinggi, sehingga perbaikan sistem pelayanan pihak top manajemen indosat yang berhubungan dengan kartu gsm im3 ooredoo harus menggunakan atribut pada kuadran A atau yang dianggap penting oleh

pelanggan Karena itu perlu diprioritaskan.

3.2 Important Performance Analysis (IPA)



KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari karakteristik 50 responden, yaitu :

- Karakteristik responden dari tingkat usia yang lebih didominasi umur antara 20 s/d 30 tahun sebanyak 20 orang (38,46%), untuk jenis kelamin Laki-laki lebih banyak yaitu sebanyak 32 orang atau (61,54%), kemudian tingkat pendidikan yang paling banyak adalah SMU/ sederajat sebanyak 35 orang atau (67,31).
- Secara keseluruhan dapat disimpulkan berdasarkan hasil analisis harapan dan penilaian kinerja (servqual) yang diperoleh untuk setiap dimensi diperoleh total angka $0,73 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan dapat di asumsikan di bawah harapan pelanggan atau pelanggan tidak puas dengan performance dari kartu gsm indosat im3 ooredoo berdasarkan dimensi servqual..
- Dalam peningkatan tingkat kepuasan pelanggan diprioritaskan pada

kuadran A yaitu atribut : Kualitas jaringan, kualitas data suara/panggilan, kualitas kecepatan internet, pelayanan dari Call center serta pihak call center yang tanggap akan keluhan pelanggan.

2. Saran

a. Kelima dimensi servqual yang ada belum memuaskan pelanggan kartu gsm indosat im3 ooredoo. Untuk memperbaiki kinerja yang selama ini kurang baik maka perlu adanya perencanaan atau evaluasi kembali mengenai usaha yang perlu dilakukan agar sistem pelayanan bisa lebih baik.

b. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hendaknya pihak indosat memfokuskan pada atribut pelayanan yang di prioritaskan konsumen/pelanggan untuk segera di perbaiki.

c. Penelitian ini bisa dikembangkan lagi yaitu dengan mempersempit ruang lingkup penelitian, misalnya penambahan jumlah petugas bagian pelayanan, infra struktur disetiap daerah di lanjutkan dengan memperbaiki kualitas jaringan internet dan kualitas sinyal yang dibutuhkan dalam melayani kebutuhan masyarakat sehingga kepuasan pelanggan akan lebih di optimalkan

DAFTAR PUSTAKA

- Husein Umar, 2003. Metode Penelitian. Jakarta :SalembaEmpat
- Kertajaya, Hermawan, 1999, “ Marketing Plus siasat memenangkan persaingan global, PT. GramediaPustakaUtama P. 263
- Kotler, Philip, (1997), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta :Erlangga
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research, in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), *Marketing Classics: A Selections of Influential Articles*, 8th Ed., Engewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Santoso, S. (2004).*SPSS statistikmultivariat*.Jakarta :Penerbit PT. Elex Media Komputindo-Kelompok Gramedia
- Sekaran, Uma, 2000, RESEARCH METHODS FOR BUSINESS, A Skill-Building Approach ,Third-Edition ,John Willey & Sons.
- Song, Michal & Parry, Mark E., 1997,”A Croos National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and the US”, Journal of Marketing
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta. Bandung
- Supardi, 2005, “Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis”, Penerbit UII Press, Yogyakarta.
- Supranto, Johan. 1997. METODE RISET Aplikasinya dalam Pemasaran. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tim Redaksifocus media, jan 2008, Pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal 2008. Fokus media. Bandun