

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA  
PENGGUNA KARTU PRABAYAR INDOSAT OOREDOO  
(Survei pada Masyarakat Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi)**

*ANALYSIS THE LEVEL OF COSTUMERS SATISFACTION ON  
MARKETING MIX OF INDOSAT OOREDOO PREPAID USERS  
(Survey on Resident of The Jatiasih Sub-District Bekasi City)*

Oleh  
Siti Fatimah  
2015410104

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
DARMA PERSADA JAKARTA**

**2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Fatimah  
NIM : 2015410104  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Bauran Pemasaran pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat Ooredoo (Survei pada Masyarakat Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi)

Telah diperiksa, dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panitia pengujian skripsi.

Jakarta, 18 Agustus 2019

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

(Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si)

(Resa Nurlaela Anwar, SE, MM)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA  
PENGGUNA KARTU PRABAYAR INDOSAT OOREDOO  
(Survei pada Masyarakat Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi)**

***ANALYSIS THE LEVEL OF COSTUMERS SATISFACTION ON  
MARKETING MIX OF INDOSAT OOREDOO PREPAID USERS  
(Survey on Resident of The Jatiasih Sub-District Bekasi City)***

Oleh  
Siti Fatimah  
2015410104


**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini

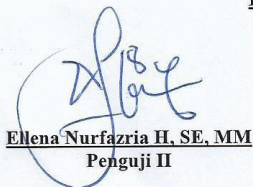
Jakarta, 23 Agustus 2019, dengan Nilai B+



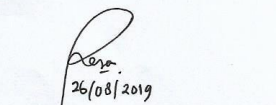
Resa Nurlaela Anwar, SE, MM  
Dosen Pembimbing



Drs. Fauzi Baisvir  
Penguji I



Ellena Nurfazria H, SE, MM  
Penguji II



Resa Nurlaela Anwar, SE, MM  
Penguji III

Mu'man Nuryana, Ph.D  
Dekan

Dian Anggraeny, SE, M.Si  
Ketua Jurusan Manajemen

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Fatimah

NIM : 2015410104

Jurusan/ Peminatan : Manajemen/ Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA PENGGUNA KARTU PRABAYAR INDOSAT OOREDOO" yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE., MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,

Siti Fatimah

## ABSTRAK

Nama : Siti Fatimah, NIM : 2015410104, Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Bauran Pemasaran pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat Ooredoo (Survei pada Masyarakat Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi), bidang ilmu : manajemen pemasaran, di bawah bimbingan, Resa Nurlaela Anwar, SE, MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan kartu prabayar Indosat Ooredoo terhadap bauran pemasaran di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dengan cara kuesioner pada 100 pengguna kartu prabayar Indosat Ooredoo yang berusia diatas 17 tahun dan telah menggunakannya minimal 6 bulan yang berdomisili di Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi. Sampel menggunakan rumus proporsi tak terduga. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas. Data dianalisis dengan menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan *costumer satisfaction index* (CSI).

Hasil penelitian : bahwa setelah dilakukan analisis, maka terdapat 6 indikator yang masuk kedalam kuadran A (prioritas utama), 7 indikator yang masuk kedalam kuadran B (pertahankan prestasi), 6 indikator yang masuk kedalam indikator C (prioritas rendah), serta 2 indikator yang masuk kedalam kuadran D (berlebihan). Sedangkan hasil dari CSI adalah sebesar 67,31% yang menandakan bahwa pelanggan merasa puas.

**Kata kunci** : Kepuasan Pelanggan, Bauran Pemasaran Jasa, Jasa Telekomunikasi, Indosat Ooredoo, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

Jakarta, 18 Agustus 2019

Siti Fatimah

## **ABSTRACT**

*Name : Siti Fatimah, NIM : 2015410104, Title : The Level of Costumers Satisfaction on Marketing Mix of Indosat Ooredoo Prepaid Users (Survei on Resident of The Jatiasih Sub-District Bekasi City), Field of Science : Marketing Management, under guidance : Resa Nurlaela Anwar, SE, MM.*

*The purpose of this study was to analyze the level of customer satisfaction of Indosat Ooredoo prepaid cards to the marketing mix in Jatiasih District, Bekasi City. This research was conducted by the method of data collection by questionnaires on 100 Indosat Ooredoo prepaid card users who are aged over 17 years and have used it for at least 6 months and domiciled in Jatiasih Sub-District, Bekasi City. The sample uses an unexpected proportion formula. Testing the quality of the data in this study using the validity and reliability test. Data were analyzed using importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI).*

*Result : After the analysis, there are 6 indicators that enter into quadrant A (concentrate here), 7 indicators that enter into quadrant B (keep up the good work), 6 indicators that enter into indicator C (low priority), and 2 indicators that enter quadrant D (possible overkill). While the results of CSI are 67.31%, which is indicates that customers are satisfied.*

**Keywords :** *Costumers Satisfaction, Marketing Mix of Service, Telecommunications Services, Indosat Ooredoo, Importance Performance Analysis (IPA), Costumer Satisfaction Index (CSI).*

*Jakarta, August 18<sup>th</sup> 2019*

*Siti Fatimah*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penyusunan skripsi dengan judul: **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan berdasarkan Bauran Pemasaran pada Pengguna Kartu Prabayar Indosat Ooredoo (Survei pada Masyarakat Kecamatan Jatiasih Kota Bekasi)”** dapat diselesaikan. Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Darma Persada.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE, MM selaku pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Ph.D Scselaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Bapak Sukardi, S.E., MM dan Ibu Irma Citarayani, S.E., M.Si selaku pembimbing akademik.
5. Seluruh dosen dan staf Universitas Darma Persada yang telah membekali berbagai ilmu yang sangat berguna bagi penyusun dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.



6. Teman-teman satu angkatan pada jurusan Manajemen yang telah mengikuti kuliah dan berdiskusi bersama, saling memotivasi dan memberikan masukan selama menjalani perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini.
7. Orang tua beserta keluarga yang dengan penuh kesabaran memberikan dukungan moril maupun materi, dan motivasi kepada penyusun untuk menyelesaikan pendidikan di tingkat Perguruan Tinggi.
8. Rekan, anggota, dan senior dari Resimen Mahasiswa Jayakarta yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta pengalaman-pengalaman yang berharga bagi penyusun.
9. Rekan-rekan penyusun terkhusus untuk Ratih, Dina, Fika, Dwi yang tiada lelah memotivasi serta menerima kelakuan aneh penyusun. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi menunjang penelitian ini. Akhirnya, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan. Selain itu, tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh masyarakat banyak.

Jakarta, Agustus 2019

Siti Fatimah



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Rumusan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Rumusan Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN SEBELUMNYA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Jasa .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.

2.3 Kerangka Pemikiran.....Error! Bookmark not defined.

**BAB III METODE PENELITIAN** .....Error! Bookmark not defined.

3.1 Metode yang Digunakan.....Error! Bookmark not defined.

3.2 Operasional Variabel.....Error! Bookmark not defined.

3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data .....Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Lokasi Penelitian .....Error! Bookmark not defined.

3.3.2 Jenis dan Sumber Data .....Error! Bookmark not defined.

3.3.3 Populasi dan Sampel.....Error! Bookmark not defined.

3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....Error! Bookmark not defined.

3.4 Teknik Pengumpulan Data .....Error! Bookmark not defined.

3.5 Rancangan Analisis .....Error! Bookmark not defined.

1. Uji Keabsahan Data .....Error! Bookmark not defined.

2. Alat Analisis Data.....Error! Bookmark not defined.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** ..... Error! Bookmark not defined.

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....Error! Bookmark not defined.

1. Sejarah Perusahaan .....Error! Bookmark not defined.

2. Visi, Strategi dan Nilai-Nilai Perusahaan.....Error! Bookmark not defined.

3. Produk prabayar Indosat Ooredoo .....Error! Bookmark not defined.

4.2 Karakteristik Responden.....Error! Bookmark not defined.

1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis .....Error! Bookmark not defined.

Kelamin .....Error! Bookmark not defined.

2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....Error! Bookmark not defined.

3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....Error! Bookmark not defined.

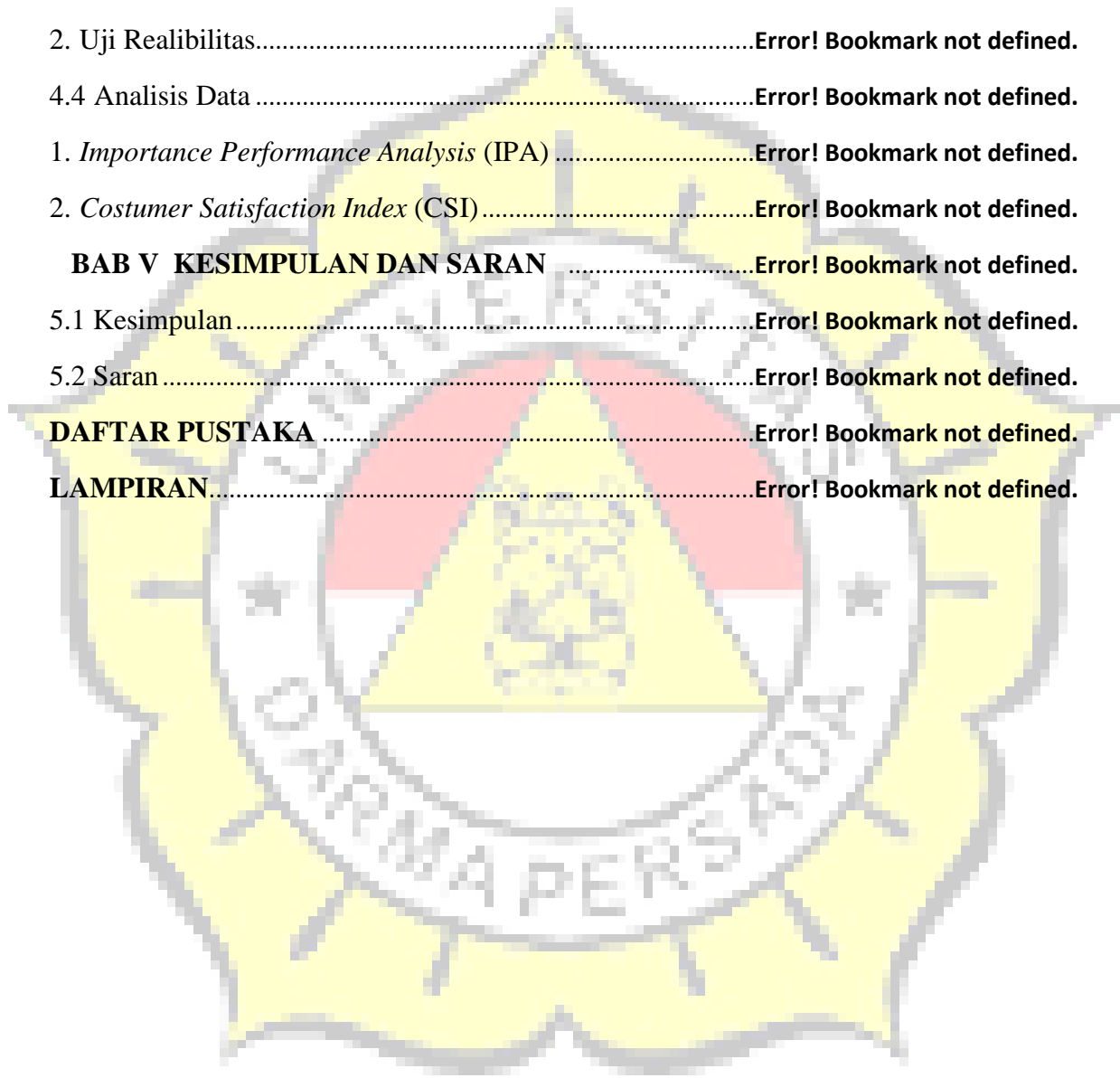
Terakhir .....Error! Bookmark not defined.

4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....Error! Bookmark not defined.

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan ..... Error! Bookmark not defined.

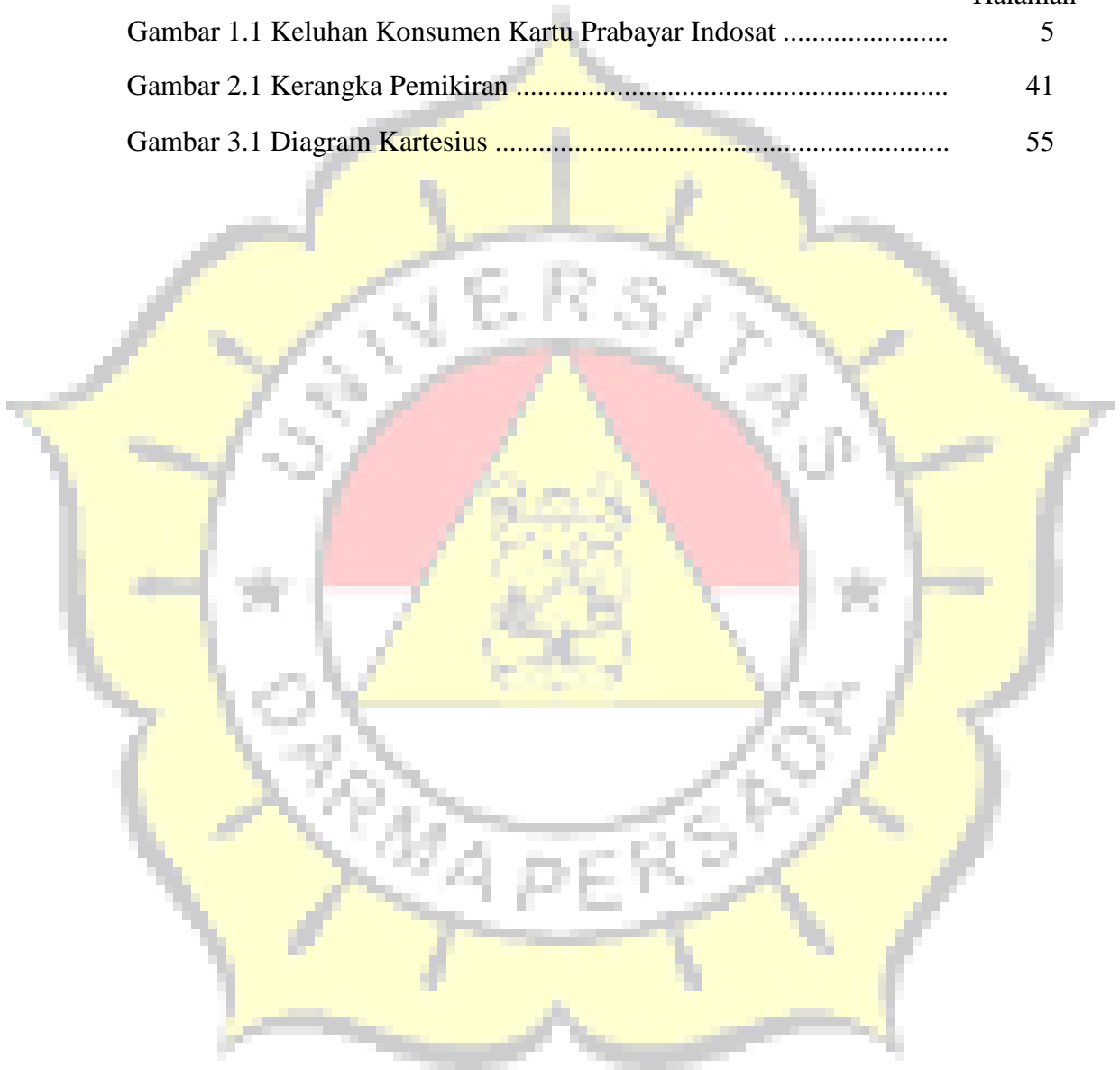
6. Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan Kartu SIM Lain ..Error! Bookmark not defined.

7. Karakteristik Responden berdasarkan Produk yang Sering di Beli .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan Kartu SIM Indosat Ooredoo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Uji Keabsahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Realibilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Kartu Prabayar Indosat .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....	55



## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Grafik 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	67
Grafik 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
Grafik 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	71
Grafik 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan .....	73
Grafik 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan kartu SIM lain .....	74
Grafik 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Produk yang sering di Beli .....	75
Grafik 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan Kartu Prabayar Indosat Ooredoo .....	77
Grafik 4.9 Diagram Kartesius .....	85

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Operator Seluler yang Sudah Registrasi di Indonesia Tahun 2018 .....	2
Tabel 1.2 Beberapa Penghargaan yang Pernah di Raih Indosat .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Keluhan Terhadap Kartu Prabayar Indosat Ooredoo di situs Media Konsumen .....	6
Tabel 1.4 Hasil Survei Kepuasan Pelanggan .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	44
Tabel 3.2 Nilai Menurut Kepentingan .....	53
Tabel 3.3 Nilai Menurut Tingkat Kepuasan atau Kinerja .....	54
Tabel 4.1 Produk-Produk Kartu Prabayar Indosat Ooredoo .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	70
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan .....	71
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Penggunaan kartu SIM lain .....	73
Tabel 4.8 Karakteristik Responden berdasarkan Produk yang sering di Beli .....	75
Tabel 4.9 Karakteristik Responden berdasarkan Lama Penggunaan Kartu Prabayar Indosat Ooredoo .....	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan .....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja .....	79
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Tingkat	

Kinerja .....	81
Tabel 4.13 Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kinerja dan Kepentingan Indikator pada Pelanggan Kartu Prabayar Indosat Ooredoo .....	82
Tabel 4.14 Perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen Indikator pada Pelanggan Kartu Prabayar Indosat Ooredoo .....	87





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner .....	96
Lampiran 2 Identitas Responden .....	101
Lampiran 3 Tabulasi Data Tingkat Kinerja .....	107
Lampiran 4 Tabulasi Data Tingkat Kepentingan .....	115
Lampiran 5 Tabel r .....	

