

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN AKAN KUALITAS
PRODUK DAN HARGA PADA KARTU PRABAYAR TRI DI
WILAYAH BEKASI BARAT**

***ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCT
QUALITY AND PRICE ON THE TRI PREPAID CARD IN THE
WEST BEKASI REGION***

Oleh :

Abdul Latif

2017410182

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Universitas Darma Persada**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN AKAN KUALITAS
PRODUK DAN HARGA PADA KARTU PRABAYAR TRI DI
WILAYAH BEKASI BARAT**

***ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCT
QUALITY AND PRICE ON THE TRI PREPAID CARD IN THE
WEST BEKASI REGION***

Oleh :
Abdul Latif
2017410182

SKRIPSI

Telah disetujui Dosen Pembimbing pada tanggal 26 Juli 2021

Ellena Nurfazria Handayani, SE,MM.

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN AKAN KUALITAS PRODUK DAN HARGA PADA KARTU PRABAYAR TRI DI WILAYAH BEKASI BARAT

ANALYSIS CUSTOMER SATISFACTION ON PRODUCT QUALITY AND PRICE ON THE TRI PREPAID CARD IN THE WEST BEKASI REGION

Oleh :
ABDUL LATIF
2017410182

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
Jakarta, 11 Agustus 2021 dengan nilai B+

Ellena Nurfazria Handayani, SE,MM
Pembimbing

Drs. Fauzi Baisyir, MM
Penguji I

Dr Firsan Nova
Penguji II

Ellena Nurfazria Handayani, SE,MM.
Penguji III

Mu'man Nuryana Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi

Dian Anggraeny Rahim, SE.,M.Si
Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdul Latif

NIM : 2017410182

Jurusan / Peminatan : Manajemen / Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Akan Kualitas Produk Dan Harga Pada Kartu Prabayar Tri Di Wilayah Bekasi Barat** ” yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM. Adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 26 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,

Abdul Latif

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Harga Pada Kartu Prabayar Tri di Wilayah Bekasi Barat. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner berupa *Google Form* kepada 100 responden yang menggunakan paketan kartu prabayar Tri minimal 3 kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir dan bertempat tinggal di wilayah Bekasi Barat. Teknik sampel yang digunakan *Non probability Sampling* kemudian di pilih secara *Purposive Sampling*. Pengujian kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil Penelitian : Hasil dari Tki Kualitas Produk 88% dan Harga 95% yang berarti pelanggan atau konsumen belum puas, Hasil dari Diagram *Cartesius* atribut kualitas produk dan harga dari kartu Prabayar Tri yang harus diperhankan adalah Kualitas suara telepon yang jernih, varian paketan internet, kartu *Subscriber Identification Module* yang tidak mudah rusak, layanan *Customer Service* yang baik, harga kartu yang terjangkau dan harga paket internet yang terjangkau. Hasil *Semantic Differensial* dari kualitas produk dan harga kartu Prabayar Tri harus ditingkatkan untuk memenuhi apa yang dianggap penting oleh konsumen.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Konsumen, Diagram *Cartesius*, *Semantic Diferensial*

ABSTRACT

This study aims to determine Customer Satisfaction on Product Quality and Price on Tri Prepaid Cards in the West Bekasi Region. Data was collected by distributing questionnaires in the form of Google Forms to 100 respondents who used the Tri prepaid card package at least 3 times in the last 3 months and resided in the West Bekasi area. The sampling technique used is Non-Probability Sampling and then selected by Purposive Sampling. Testing the quality of the data in this study used validity and reliability tests. Research Results: The results of Customer Satisfaction Level Product Quality is 88% and Price is 95% which means the customer or consumer is not satisfied, the results from the Cartesian Diagram of product quality attributes and prices from the Tri Prepaid card that must be maintained are clear voice quality, internet package variants, card Subscriber Identification Module that is not easily damaged, good customer service, affordable card prices and affordable internet package prices. The Semantic Differential result of product quality and price of the Tri Prepaid card must be increased to meet what is considered important by consumers.

Keywords: Consumer Satisfaction Level, Cartesian Diagram, Differential Semantic

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dan penulisan Proposal Skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Akan Kualitas Produk Dan Harga Pada Kartu Prabayar Tri Di Wilayah Bekasi Barat”**.

Proposal Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang ditempuh Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Proposal Skripsi ini banyak memberikan manfaat kepada penulis, baik dari segi akademik maupun tentang non akademik.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan Proposal Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya do'a dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya.
2. Bapak Mu'man Nuryana Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Orang tua saya yang telah membesarkan saya serta memberikan do'a dan dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun tidak akan mengurangi rasa hormat yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
6. Teman-teman seperbimbingan saya yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Demikian laporan proposal skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 3 Juni 2021

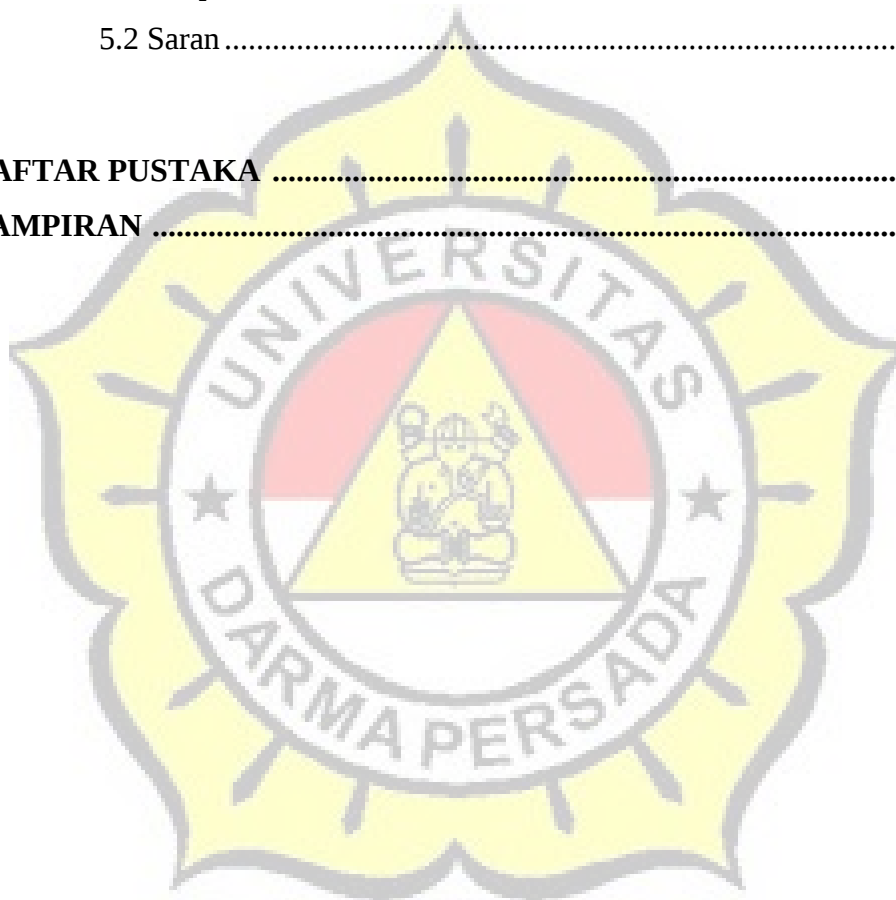
Abdul Latif

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan, Rumusan Masalah	16
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	16
1.2.2 Pembatasan Masalah	17
1.2.3 Rumusan Masalah	17
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Kegunaan Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	20
2.1. Pengertian Manajemen	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran	21
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	23
2.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran	24
2.1.4 Pengertian Bauran Pemasaran	25
2.1.5 Pengertian Kualitas Produk	28
2.1.6 Tingkat Produk	29
2.1.7 Klasifikasi Produk	30
2.1.8 Dimensi Kualitas Produk	31
2.1.9 Pengertian Harga	32

2.1.10 Peranan Harga	33
2.1.11 Tujuan Penetapan Harga	34
2.1.12 Metode Penetapan Harga	35
2.1.13 Dimensi Harga	37
2.1.14 Pengertian Kepuasan Pelanggan	38
2.1.15 Faktor Utama Kepuasan Konsumen	39
2.1.16 Dimensi Kepuasan Konsumen	40
2.2. Penelitian Terdahulu	41
2.3. Kerangka Pemikiran	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. Metode Yang Digunakan	48
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	49
3.3. Operasional Variabel	49
3.4. Sumber Data dan Cara Penentuan Data	53
3.4.1 Sumber dan Jenis Data	53
3.4.2 Populasi dan Sampel	54
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	58
3.6. Rancangan Analisis	60
3.6.1 Uji Keabsahan Data	60
3.6.2 Analisis Tingkat Kepuasan	62
3.6.3 Diagram <i>Cartesius</i>	63
3.6.4 Analisis <i>Semantic Differensial</i>	65
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	66
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	66
4.2 Deskripsi Penelitian.....	68
4.2.1 Profil Responden	68
4.3 Uji Keabsahan Data	76
4.3.1 Uji Validitas.....	76
4.3.2 Uji Reabilitas	79

4.3.3 Analisis Data	80
4.4 Gambaran Tingkat Kepuasan	111
4.5 Diagram <i>Cartesius</i>	113
4.6 <i>Semantic Diferensial</i>	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1 Simpulan.....	125
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	130



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Harga Paket Internet.....	6
Tabel 1.2. Daftar <i>Review</i> Pelanggan Kartu Prabayar Tri	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	50
Tabel 3.2. Skala Likert	59
Tabel 3.3. Rentang Skala	60
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2. Alamat Tempat Tinggal	69
Tabel 4.3. Usia	70
Tabel 4.4. Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.5. Status Pekerjaan	72
Tabel 4.6. Pengeluaran Perbulan	72
Tabel 4.7. Sudah Berapa Kali menggunakan Paket Internet	73
Tabel 4.8. Berapa biaya pulsa yang dihabiskan dalam satu bulan	74
Tabel 4.9. Paket Tri yang biasa di beli	75
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	76
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	77
Tabel 4.12. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kepentingan	79
Tabel 4.13. Hasil Uji Reabilitas Tingkat Kinerja	79
Tabel 4.14. Tabel Interval Tingkat Kepentingan	80
Tabel 4.15. Jawaban Seberapa Penting Sinyal yang Kuat	81
Tabel 4.16. Jawaban Seberapa Penting Suara telepon yang jernih	82
Tabel 4.17. Jawaban Seberapa Penting Fitur Aplikasi Lengkap	82
Tabel 4.18. Jawaban Seberapa Penting Varian Paket Internet	83
Tabel 4.19. Jawaban Seberapa Penting Koneksi Internet yang Cepat	84
Tabel 4.20. Jawaban Seberapa Penting Jaringan Jarang Bermasalah	85
Tabel 4.21. Jawaban Seberapa Penting Kartu SIM tidak mudah Rusak	85
Tabel 4.22. Jawaban Seberapa Penting Bisa digunakan di Indonesia	86

Tabel 4.23.Jawaban Seberapa Penting Kemasan Kartu Menarik	87
Tabel 4.24.Jawaban Seberapa Penting Nomer Cantik	88
Tabel 4.25.Jawaban Seberapa Penting Layanan <i>Customer Service</i> Baik	89
Tabel 4.26.Jawaban Seberapa Penting Garansi Kartu SIM	89
Tabel 4.27.Jawaban Seberapa Penting Suara telepon yang jernih	90
Tabel 4.28.Jawaban Seberapa Penting Harga kartu yang terjangkau	91
Tabel 4.29.Jawaban Seberapa Penting Harga paket yang terjangkau	91
Tabel 4.30.Jawaban Seberapa Penting Harga Paketan relatif lebih Murah ...	92
Tabel 4.31.Jawaban Seberapa Penting Harga Paket sesuai kualitas	94
Tabel 4.32.Jawaban Seberapa Penting Harga Paket sesuai jumlah kuota	95
Tabel 4.33.Tabel Interval Tingkat Kinerja	96
Tabel 4.34.Jawaban Kartu Tri memiliki sinyal yang kuat	96
Tabel 4.35.Jawaban Kartu Tri memiliki suara telepon yang jernih	97
Tabel 4.36.Jawaban Kartu Tri memiliki fitur aplikasi yang lengkap.....	98
Tabel 4.37.Jawaban Kartu Tri memiliki varian paketan internet.....	99
Tabel 4.38.Jawaban Kartu Tri memiliki koneksi internet yang cepat.....	99
Tabel 4.39.Jawaban Kartu Tri memiliki jaringan jarang bermasalah	100
Tabel 4.40.Jawaban Kartu Tri memiliki kartu SIM tidak mudah rusak	101
Tabel 4.41.Jawaban Kartu Tri memiliki kartu SIM bisa di Indonesia.....	102
Tabel 4.42.Jawaban Kartu Tri memiliki kemasan kartu yang menarik	103
Tabel 4.43.Jawaban Kartu Tri memiliki nomer telepon yang berurutan	103
Tabel 4.44.Jawaban Kartu Tri memiliki <i>Customer Service</i> yang baik	104
Tabel 4.45.Jawaban Kartu Tri memiliki garansi beroperasi dengan baik.....	105
Tabel 4.46.Jawaban Kartu Tri menawarkan harga kartu terjangkau	106
Tabel 4.47.Jawaban Kartu Tri menawarkan harga paket terjangkau	107
Tabel 4.48.Jawaban Kartu Tri memiliki harga paket relatif lebih murah	107
Tabel 4.49.Jawaban Kartu Tri menawarkan kuota relatif lebih banyak	108
Tabel 4.50.Jawaban Kartu Tri memiliki harga sesuai dengan kualitas.....	109
Tabel 4.50.Jawaban Kartu Tri memiliki harga paket sesuai jumlah kuota	110
Tabel 4.52.Kepuasan atribut kualitas Produk	111
Tabel 4.53.Kepuasan atribut Harga.....	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kualitas Produk Kartu Prabayar Tri 2019.....	4
Gambar 1.2. Kualitas Produk Kartu Prabayar Tri 2020.....	5
Gambar 1.3. <i>Rating</i> Aplikasi Bima+	15
Gambar 2.1. Komponen 4P dalam Bauran Pemasaran	27
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1. Diagram <i>Cartesius</i>	64
Gambar 4.1. Gambar Diagram <i>Cartesius</i> Kualitas Produk	114
Gambar 4.2. Gambar Diagram <i>Cartesius</i> Harga.....	116
Gambar 4.3. Gambar Diagram <i>Semantic Diferensial</i> Kualitas Produk	119
Gambar 4.4. Gambar Diagram <i>Semantic Diferensial</i> Harga.....	122



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	131
Lampiran 2 Data Daftar Profil Responden Kuesioner Penelitian	138
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan.....	147
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja.....	153
Lampiran 5 Perhitungan Tingkat Kepuasan Kualitas Produk dan Harga	159
Lampiran 6 Diagram <i>Cartesius</i> Kualitas Produk dan Harga	162
Lampiran 7 <i>Semantic Diferensial</i> Kualitas Produk dan Harga	164
Lampiran 8 Bukti Penyebaran Kuesioner	166
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup.....	167
Lampiran 10 Catatan Kegiatan Konsultasi	168

