

**ANALISIS PENGARUH TUNTUTAN PELANGGAN DAN
KINERJA BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP NILAI
PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**

SKRIPSI



Oleh

SUCI HERMAWATI

20020410506

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

**ANALISIS PENGARUH TUNTUTAN PELANGGAN DAN KINERJA
BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP NILAI PELANGGAN JASA
TELEKOMUNIKASI**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

SUCI HERMAWATI

20020410506

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH TUNTUTAN PELANGGAN DAN KINERJA
BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP NILAI
PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sri Handayani'.

Sri Handayani, SE, Msi

Tanggal 06 Agustus 2007

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH TUNTUTAN PELANGGAN DAN KINERJA
BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP NILAI PELANGGAN JASA
TELEKOMUNIKASI**

Diajukan oleh

Suci hermawati
20020410506

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 Agustus 2007

Yang terdiri dari

Misbahul Anwar, SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.

Munjiati Munawaroh, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Alhamdulillah

duk, baik, sedih maupun bahagia

Seseorang yang akan mendampingi dalam hidup, baik suka maupun

Kalau tersayang

terus berusaha dan berdoa

ciptaku, semangat dalam tidak akan pernah menyuntikanku untuk

dampengorbanan. Do a dalam menjadikan aku bisa menggapai cita

menjalani hidup ini karena engkau lah aku bisa mengerti arti hidup

yang telah memberikan kekuatan untuk terus semangat dalam

nyahanda dan Ibunda tercinta yang telah banyak berkorban buatkan,

dan cinta yang mendalam untuk yang terhormat dan tersayang :

telah terselesaikan dan skripsi ini kupersembahkan dengan dedikasi

Alhamdulillah... ya Allah berkat izin dan rahmo-Mu skripsi ini

duka

sangat aku cintai yang selalu menginspirasi pertalaku baik suka maupun

Allah SWT dan restu orang tua serta dorongan semangat dari orang yang

kutempuh semakin nyata dan berkesan. Hanya bimbingan dan petunjuk

tak semudah yang engkau berikan cobaan dan rintangan yang harus

tinggal jembatan masa depan tak mencaapai kebahagiaan. Walaupun semua

sering dengan perjalanan waktu yang kutempuh, membawa diriku ke

PERSEMBAHAN

INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi nilai pelanggan jasa telekomunikasi *fixed phone*, *fixed wireless* dan *bergerak selluler*. Serta mencari variabel yang paling dominant mempengaruhi nilai pelanggan dalam menggunakan jasa telekomunikasi *fixed phone*, *fixed wireless* dan *bergerak selluler*, variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel tuntutan pelanggan dan kinerja bauran pemasaran jasa. Analisis di dasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui koesioner. Koesioner disebarakan kepada pengguna JASTEL *fixed phone*, *fixed wireless*, dan *bergerak selluler*.

Tehnik pengambilan sampel yang digunakan yaitu convenience sampling. Dan untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji ANOVA (Analysis Of Variance) yang dibantu dengan menggunakan SPSS for windows 11.0.

ABSTRACT

This research target is to analyse the variables influencing customer value, and also look for the most dominant variable influence the customer value that using fixed phone, fixed wireless, and moving selluler telecommunication service.

Research variable used is variable of customer requirement and service marketing mix performance, based on a data obtained from research responden which collected by questioner. Questioner propagated to consumer which using fixed phone, fixed wireless, and moving selluler telecommunication service.

Technique that is used in tacking sample is convenience sampling. To test the hypothesis, researcher use Multiple Regression and Analyse Of Variance supported by using program SPSS for windows 11.0.

1. customer requirement, service marketing mix performance, customer

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunia bagi kita. Atas izinnya pula penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH TUNTUTAN PELANGGAN DAN KINERJA BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP NILAI PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI”**. Sebagai bagian dari syarat akhir dalam menempuh gelar sarjana ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, petunjuk serta bantuan yang penulis terima dalam penyusunan skripsi ini, kepada :

1. Bapak Dr. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Sri Handari, S.E, M.si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, dengan penuh kesabarannya memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini bisa selesai.
4. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E, M.Si.dan Hj. Munjiati Munawaroh, S.E, M.Si., selaku anggota Dewan Penguji.
5. Pihak PT. Telkom yang telah membantu kelancaran dalam penulisan skripsi ini.
6. Ayahanda M. Kadarusman S.E yang tercinta yang dengan penuh cinta dan kasihnya selalu mendukung dan menyayangiku.
7. Ibunda Sri Wahyuningsih, seorang ibu yang selalu mencintai dan menyayangiku di setiap desahan nafas dan doa'anya yang tak pernah pupus hingga akhir masa.

8. Kakakku tersayang Hery Prasetyo dan sodara-sodaraku yang selalu support untuk selalu membuktikan bahwa “Aku Bisa” untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman FE. Manajemen 2002 dan teman-temanku di kelas G yang telah memberi warna dalam masa kuliahku.
10. Terima kasihku buat masMemet yang sudah jadi teman “disampingku” dan jadi seseorang “dihatiku” selama ini.
11. Pihak-pihak yang tidak dapat kusebutkan satu persatu dan teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan, bantuan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Karya ini jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mohon untuk langkah selanjutnya diberikan saran maupun kritik yang membangun dalam pencapaian pembaharuan yang akan datang. Penulis berharap karya ini dapat bermanfaat dan berguna dimasa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya serta mohon maaf jika ada kesalahan yang selama ini tidak berkenan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 06 Agustus 2007

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
THANKS TO	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasaan Teory	8
1. Tuntutan Pelanggan	8
2. Kinerja Bauran Pemasaran	11
3. Nilai Pelanggan.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	26
BAB III : METODE PENELITIAN.....	28
A. Subyek penelitian.....	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengumpulan Data	28

D. Tehnik Pengumpulan Sampel	28
E. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	29
1. Definisi Variabel Penelitian.....	29
2. Skala Pengukuran.....	31
F. Uji Kualitas Data.....	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32
1. Analisis Regresi Linier Berganda	32
2. Analys Of Variance (ANOVA)	33
3. Uji F (uji serentak).....	34
4. Uji t (uji parsial).....	34
5. Koefisien Determinasi	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
B. Analisis Deskriptif.....	48
C. Uji Kevalidan Data.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas	58
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	59
E. Pembahasan.....	65
BAB V : KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan penelitian.....	68
C. Saran	60

DAFTAR TABEL

4.1	Harga dan Masa Aktif Kartu Telkomsel	44
4.2	Tarif dan Nilai Kartu Telkomsel	45
4.3	Tarif Per Menit	46
4.4	Biaya Tarif LayananSMS.....	48
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	50
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	51
4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.11	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
4.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	53
4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	53
4.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
4.17	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.18	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	55
4.19	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	56
4.20	Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Uji Validitas	56
4.21	Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.22	Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	59
4.23	Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Uji ANOVA Tuntutan Pelanggan JASTEL	62
4.24	Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Uji ANOVA Kinerja Bauran Demografis JASTEL	63

THANKS TO

Allah SWT.... Yang hanya dengan ridho-Mu lah hambamu ini dapat menyelesaikan proses pencapaian cita-citaku, terima kasih atas segala-Mu yang tak terbatas kepada hambamu ini & jangan kepada-Mu aku bersyukur dan memohon, maka ampunilah segala sombong & khilafahku, uahai sang maha pengampun.

Bapak dan Ibu tercinta yang sudah membuka semangat dan motivasi yang tak henti-hentinya hingga aku sanggup menyelesaikan skripsi ini. Berkait doanya pula aku bisa berhasil mendapatkan gelar sarjana.

Buat keluarga besar Koesno Dinejo dan keluarga besar Slamet Riyadi:

Buat mas/Memet (sigiel), yang telah membuat hidupku lebih indah dan berarti. Makasih sudah begitu sabar dengerin/keuh/kesaku dan stress-ku selama ini. Makasih juga untuk motivasi dan semangatnya yang membuatku bergerak dan berayak. Kecewabetanki selama ini mungkin membuatmu kesal.....tapi itu kulakukan karena I Care about U.....!!!

Toex "someone" nan jauh disana, makasih buat support dan doanya, meskipun k-mu gada disampingku tapi k-mu slalu membuat aku jadi lebih semangat.

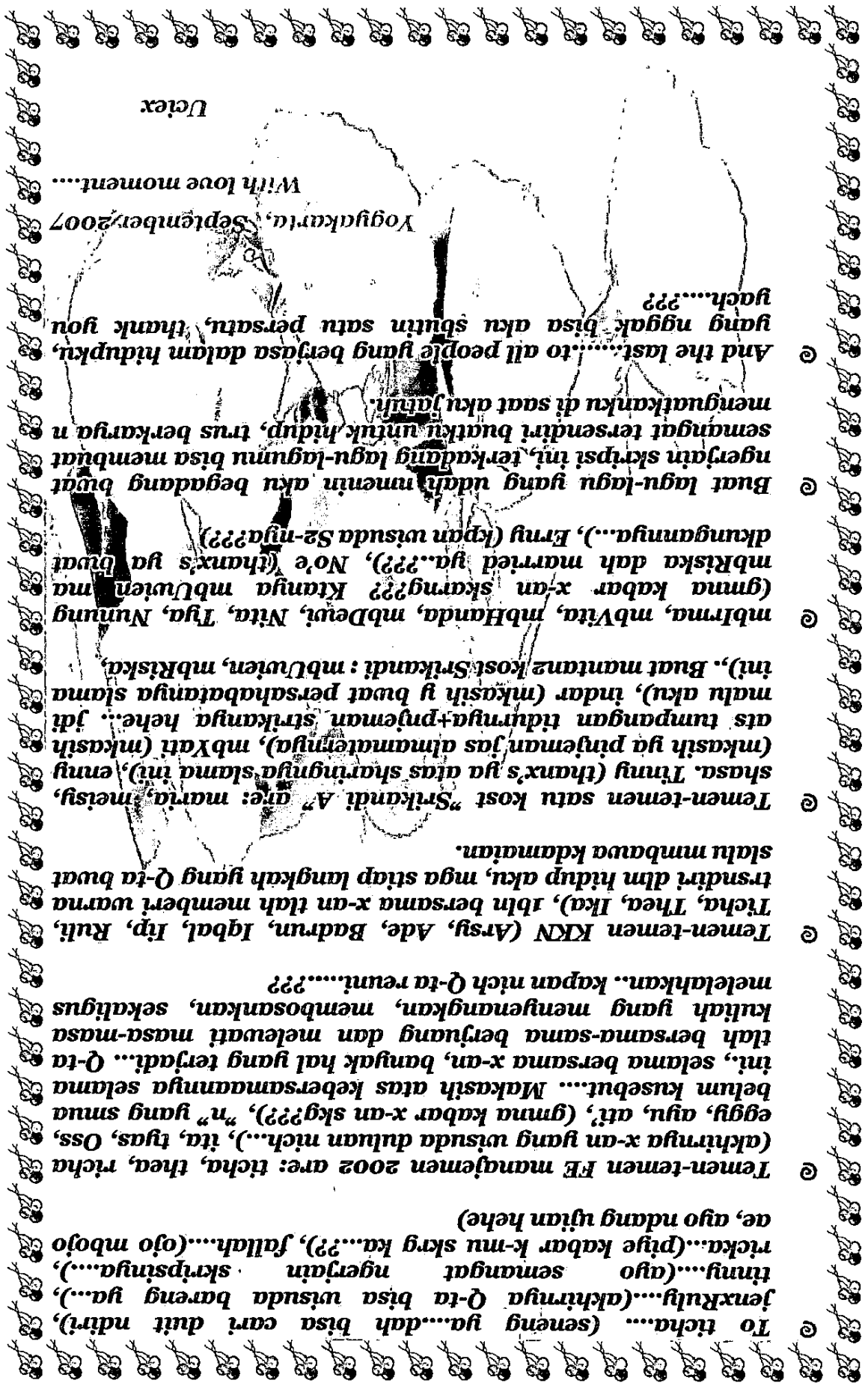
Toex bangDwi-gu yang unik, lucu & aneh.....hehe, makasih ya....abang dah slalu buat aku ketawa meski Cuma lewat telfon & mbuataku lebih mengerti arti hidup ini.

Buat Bege (mkasih ya buat bantuannya selama ini, karena k-mu aku jadi hmgan ngerti soal computer hehe....)

Buat sepupu-sepuku mkasih atas smangat yang udah kalian berikan untukku, berkat X-an juga aku bisa ngelesin skripsi thi. Toex de'Nengi...(ayo smangat ngerjain skripsinya, biar cepet lulus n dpet gelar sarjana kyak aq hehehe...)

Ⓞ Sahabat-sahabat terbaikku :

Kita ini seperti angin, yang kadang datang dan kadang pergi. Terima kasih atas persahabatan yang penuh warna selama ini, smoga Q-ta dapat meraih apa yang Q-ta impikan, Ok !!!



To ticha... (seneng ya...dah bisa cari duit ndiri),
 jenzkully...(akhirnya Q-ta bisa wisuda bareng ya...),
 timgy...(ayo semangat ngerjain skripsinya...),
 ricka...(piye kabar k-mu skrg ka...??), fallah...(oyo mbojo
 ae, ayo ndang ujian hehe)

Temen-temen FE manajemen 2002 are: ticha, thea, richa
 (akhirnya x-an yang wisuda duluan nich...), ita, tyas, Oss,
 egg, ayu, ati, (gma kabar x-an skg??), "n" yang smua
 tm, selama bersama x-an, banyak hal yang terjadi... Q-ta
 tlah bersama-sama berjuang dan melewati masa-masa
 kuliah yang menyenangkan, membosankan, sekakigus
 melelahkan.. kapan nich Q-ta reuni....???

Temen-temen KKN (Arsy, Ade, Badrun, Iqbal, Iip, Kuli,
 Ticha, Thea, Ika), lbln bersama x-an tlah memberi warna
 tersendiri dlm hidup aku, mga stiap langkah yang Q-ta buat
 slalu mbawa kdamaian.

Temen-temen satu kost "Srikandi A" are: maria, meisy,
 shasa, Timgy (thax's ya atas sharningnya slama tm), emny
 (mkasih ya pinjeman jas almamaternya), mbYati (mkasih
 ats tumpangan tidurnya+pinjeman strikanya hehe... jdi
 malu aku), indar (mkasih y buat persahabatanya slama
 tm), Buat mantane kost Srikandi : mbLwien, mbRiska

mbIrma, mbVita, mbHanda, mbDewi, Nita, Tya, Nunung
 (gma kabar x-an skang??? Kianya mbLwien ma
 mbRiska dah married ya...???), No'e (thax's ya buat
 dkungannya..), Erny (kpan wisuda S2-nja???)

Buat lagu-lagu yang udah nmenin aku begadang buat
 ngerjain skripsi tm, terkadang lagu-lagumu bisa membuat
 semangat tersendiri buatku untuk hidup, trus berkarya n
 menguatkanku di saat aku jatin.

And the last....to all people yang berjasa dalam hidupku,
 yang nggak bisa aku sbutin satu persatu, thank you
 yach....???

Yogyakarta, September 2007

Uclex