

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KARTU PRA BAYAR XL
BEBAS**

**The Influence of Service quality Dimension to XL Bebas Prepaid
Card Customer's Loyalty**



**OLEH:
RISA ROSDIANA
20030410311**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2009**

SKRIPSI

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KARTU PRA BAYAR XL
BEBAS**

**The Influence of Service quality Dimension to XL Bebas Prepaid
Card Customer's Loyalty**



Telah disetujui Dosen Pembimbing :

Dra.Tri Maryati, MM.
NIK :143028

Yogyakarta, 27 Maret 2009

SKRIPSI
PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA KARTU PRA BAYAR XL
BEBAS

The Influence of Service quality Dimension to XL Bebas Prepaid
Card Customer's Loyalty

Diajukan oleh :

RISA ROSDIANA
20030410311

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 27 April 2009

Yang Terdiri dari :

Hasnah Rimiati, S.E, M.Si
Ketua Tim Penguji

Dra. Tri Maryati, MM.
Anggota Tim Penguji

Hj. Munjiati Munawaroh, S.E, M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E.,M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Risa Rosdiana

Nomor Mahasiswa : 20030410311

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen pada Kartu Pra Bayar XL Bebas “**, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Maret 2009

Risa Rosdiana

MOTTO

- ❖ *Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Allah-lah kamu berharap.
(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)*

- ❖ *Kehidupan itu sesungguhnya suatu kenyataan dan kebenaran yang harus dihadapi bukan untuk diingkari dan dihindari karena itu suatu tantangan. (Khalil Gibran)*

- ❖ *Hidup adalah perjuangan (Risa Rosdiana)*

PERSEMBAHAN

SPECIAL THANK TO :

- Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Mamah (Maya Moja Hartini) dan Papah (Barno Agoen Subarno), terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanannya....aku cinta kalian...anakmu ini ingin sekali bisa selalu membahagiakan kalian. Kebahagiaan dan senyum kalian adalah segalanya untukku.
- Adik-adikku tersayang...Han-han (Handiman) dan Mira, thanx selalu sayang dan memberikan dukungan buat teteh..... Kalian selalu membuat teteh bangga.
- My B'(Adam)... terima kasih buat segalanya... cinta, dukungan dan pengorbanan B' selama ini buat aku. Semoga memang B' yang terbaik buat aku. I LOVE YOU.
- Jimbo, thanx ya mbo buat semuanya... maaf selalu ngerepotin Jimbo. Semoga Jimbo tetap menjadi Jimbo Jimbogel.
- Big Jarot, terima kasih sudah membantu dan meluangkan waktu buat sharing sama aku.
- My best friends, Rini n A Jack thanx selalu membantu n memberi semangat buat aku. Tak mungkin aku melupakan kalian.
- Budi, thanx atas pinjeman komputer n printernya. Maaf jadi sering mengganggu.
- Teman-temanku: Tuning..hatimu selalu mulia, Irawan, Tiwi, Feristian, Peru, thanx atas bantuan kalian membantu aku memahami skripsi. Marly, Putri, Kak Dwi thanx atas dukungan kalian.
- Teman-teman Entertain Jogja dan Wonosobo, Beny Musik, Pak Isyanto, Pak Edy, Salma Nada, Pak Maryono, Mr.Gie, Mpok Atik, Koran Merapi, Mas Pedal, Mas Momon, Ayah, Mas Joko, Mbak Yusi dan suami, terima kasih atas dukungan kalian.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas jasa (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati) terhadap loyalitas pelanggan pada kartu pra bayar XL Bebas. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan menggunakan metode *non probability sampling*, dan *accidental sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa layanan telekomunikasi XL dengan sampel yaitu pelanggan yang menggunakan jasa layanan telekomunikasi dari XL Bebas selama lebih dari 6 bulan. Metode analisis menggunakan metode regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil uji t-test disimpulkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan ini dibuktikan dengan nilai dari signifikansi variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang seluruhnya bernilai kurang dari $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} , H_{a4} and H_{a5} terbukti dan dapat diterima.

Berdasarkan hasil uji simultan (F-test), terdapat kesimpulan bahwa H_{a6} yang diajukan terbukti. Hal ini didasarkan pada nilai signifikansi F-test yang menunjukkan nilai yang kurang dari nilai $\alpha = 0,05$.

Kata kunci : dimensi kualitas jasa, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This research is to measure the influence of service quality dimension (tangibles, cappability, response, assurance, empathy) to ward XL bebas prepaid customer's loyalty. This research uses a primary data which collect with non probability sampling method, and accidental sampling. Population in this research are all of customer that use an XL service as their telecommunication service provider. Samples of this research are customers that use XL Bebas service as long as the last six month. Multiple regression analysis is the main method of this research.

Based on t-test, we conclude that tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy significantly and positively influence to customer loyalties. This conclusion proofed with the value of tangibles sig., reliability sig., responsiveness sig., assurance sig. and empathy sig. that lower than the value of $\alpha = 0.05$. Based on t-test we also can conclude that H_{a1} , H_{a2} , H_{a3} , H_{a4} and H_{a5} accepted. In the simultaneously test (F-test), there is conclude that H_{a6} is accepted. This conclusion based on value of F-test sig. that show us lower than the value of $\alpha = 0.05$.

Keyword : Service quality dimension, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer loyalties.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T. atas segala karunia dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen pada Kartu Pra Bayar XL Bebas” (Studi Pada Pengunjung XL Center Jl. Mangkubumi Yogyakarta). Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan yang penuh ketulusan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE. M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Tri Maryati, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Arni Surwanti, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama ini.
4. Ibu Hasnah Rimiati, S.E. M.Si dan Ibu Hj. Munjiati Munawaroh, S.E, M.Si yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulis dalam sebuah forum ujian yang menyenangkan.
5. Seluruh dosen pengajar dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Papah dan Mamahku tercinta yang selalu sabar memberikan doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang besar dan tulus.
7. Rekan-rekan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

8. Seluruh Staf dan Karyawan XL Center yang telah memberikan bantuan, tenaga demi kelengkapan data pendukung penyusunan skripsi.
9. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah S.W.T. yang membalas segala amal baik rekan-rekan semua. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun yang akan digunakan demi perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, Maret 2009

Penulis,

(Risa Rosdiana)
NIM. 20030410311

DAFTAR ISI

Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Intisari	vii
Abstract	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Grafik	xvii
Lampiran	xviii
Bab I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kerangka Teori	8
1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ...	8
2. Keputusan Pembelian Konsumen	10
3. Pengertian Jasa	11
4. Karakteristik Jasa	11
5. Loyalitas Pelanggan	12
6. Dimensi Kualitas Jasa	13

B. Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis	19
Bab III METODE PENELITIAN	21
A. Metode Penelitian	21
1. Objek Penelitian	21
2. Jenis Data	21
3. Populasi dan Sampel	22
4. Teknik Pengambilan Sampel	22
5. Teknik Pengumpulan Data	22
6. Variabel Penelitian dan Alat Ukur	23
a. Variabel yang mempengaruhi (X)	23
b. Variabel yang dipengaruhi (Y)	27
7. Metode Pengujian Instrumen	27
B. Uji Hipotesis dan Analisis Data	28
1. Regresi Linier Berganda	29
2. Uji Asumsi Klasik	30
a. Uji Normalitas	30
b. Uji Multikolinieritas	31
c. Uji Heteroskedastisitas	32
C. Pengujian Hipotesis	33
Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Perusahaan	35
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
C. Analisis Deskriptif Responden	39
1. Responden Berdasarkan Usia	39
2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39

3.	Responden berdasarkan lama penggunaan layanan kartu prabayar XL Bebas	40
4.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Jasa Bukti Fisik/Langsung	40
5.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Jasa Keandalan	42
6.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Jasa Daya Tanggap	44
7.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Jaminan	46
8.	Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Empati	48
9.	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
10.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Secara Total	52
D.	Analisis Kuantitatif	57
1.	Uji Asumsi Klasik	57
1.	Uji Normalitas Data	57
2.	Uji Multikolinieritas	58
3.	Uji Heteroskedastisitas	59
2.	Analisis Regresi Berganda	60
3.	Pengujian Hipotesis	62
1.	Uji t (t-test)	62
2.	Uji F (F-test)	63
3.	Analisis Pertanyaan terbuka.....	64
E.	Pembahasan	69
Bab V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	74
A.	Simpulan	74
B.	Saran	74
C.	Keterbatasan	76
	DAFTAR PUSTAKA	78
	LAMPIRAN - LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia	39
Tabel 4.4	Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Kartu Prabayar XL Bebas	40
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas Memiliki Peralatan dan Teknologi Mutakhir	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas Memiliki Kantor Pelayanan/Gerai Resmi/ <i>Outlet</i> Yang Bersih, Rapi dan Nyaman....	41
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan <i>Stater Pack</i> (Paket Pembelian Kartu Perdana) XL Bebas Di Desain Dengan Menarik.	42
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kartu prabayar XL Bebas Memiliki Struktur Tarif Yang Sempel dan Murah dengan <i>Coverage</i> (area dimana sinyal XL dapat ditangkap) Yang Luas	43
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas benar-benar Memperhatikan Bila Ada Masalah Dalam Pelayanan Yang Dialami Pelanggan	43
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas Akurat Dalam Menangani Data Pelanggan (misalnya data registrasi pelanggan dan data sisa pulsa)	44
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahwa Responden Mendapati Informasi Yang Jelas Saat Membaca Petunjuk Pada <i>Starter Pack</i> (Paket Pembelian Kartu Perdana) dan Saat Menghubungi Nomor-Nomor <i>Customer Service</i> (layanan pelanggan)	45

Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Pada Saat Responden Melakukan Registrasi atau Saat Menghubungi Operator <i>Customer Service</i> (layanan pelanggan) Mereka Mendapat Pelayanan Yang Cepat dan Tepat	45
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahwa Responden Merasa Operator <i>Customer Service</i> (layanan pelanggan) Selalu Bersedia Membantu Kapanpun Mereka Membutuhkannya	46
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Kemampuan SDM Staf/Pegawai di Kantor Layanan PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas Sesuai Dengan Harapan Responden	47
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahwa Responden Merasa Aman Saat Berurusan Dengan Staf PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas Baik di Kantor Pelayanan Maupun Melalui <i>CustomerService</i> (layanan pelanggan).....	47
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Staf PT Excelcomindo Yang Mengeluarkan Kartu Prabayar XL Bebas Baik di Kantor Pelayanan Maupun <i>Customer Service</i> (layanan pelanggan) Sabar Dalam Melayani Responden Sebagai Konsumen Kartu Prabayar XL Bebas	48
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Sebagai Pengguna Kartu Prabayar XL Bebas Mereka Merasa PT Excelcomindo Memperhatikan Mereka Secara Personal.....	49
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahwa Sebagai Pengguna Kartu Prabayar XL Bebas Responden Merasa Staf PT Excelcomindo Memperhatikan Mereka Secara Personal.....	49
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Bahwa Responden Sebagai Pengguna Kartu Prabayar XL Bebas Merasa PT Excelcomindo Memperhatikan Kebutuhan Mereka Sebagai Konsumen/Pelanggan	50

Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahwa Secara Keseluruhan Responden Merasa bahwa PT Excelcomindo Sebagai Operator Kartu Prabayar XL Bebas Telah Memberikan Kepuasan Kepada Para Pelanggannya	51
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Responden Akan Merekomendasikan Kepada Teman, Sahabat dan Kerabat Untuk Menggunakan Kartu Prabayar XL Bebas	51
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan bahwa Secara Keseluruhan Responden Merasa Puas Selama Menggunakan Kartu Prabayar XL Bebas, Oleh Karenanya Mereka Akan Terus Menggunakannya	52
Tabel 4.23 <i>Descriptive Statistics</i>	53
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Multikolinieritas	58
Tabel 4.25 Uji Glejser	60
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.27 Hasil Perhitungan Regresi	62
Tabel 4.28 Hasil Pengolahan Data Uji F	64
Tabel 4.29 Analisis Pertanyaan Terbuka 1	65
Tabel 4.30 Analisis Pertanyaan Terbuka 2	66
Tabel 4.31 Analisis Pertanyaan Terbuka 3.....	67
Tabel 4.32 Analisis Pertanyaan Terbuka 4.....	67
Tabel 4.33 Analisis Pertanyaan Terbuka 5.....	68
Tabel 4.34 Analisis Pertanyaan Terbuka 6.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	19
------------	------------------------	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Grafik Normal Plot	57
Grafik 4.2	Grafik Plot Antara Nilai Prediksi Variabel Terikat (ZPRED) Dengan Residualnya (SRESID)	59

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Mentah Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Olah Data 100 Responden