

## ABSTRAK

### **ANALISIS KOMPARATIF PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PRODUK *SIMCARD* GSM DAN CDMA** Studi kasus pada penggunaan *simcard* GSM dan CDMA Di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Mahardhy Putri. P  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta  
2009

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dari operator jasa *simcard* GSM dan *simcard* CDMA. Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Data diperoleh dengan melakukan penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan kedua jenis *simcard* yaitu GSM dan CDMA yang terdapat di Universitas Sanata Dharma. Teknis analisis data yang digunakan adalah *uji paired samplet t-test* data berpasangan.

Dari hasil olah data analisis diperoleh kesimpulan bahwa (1). Terdapat perbedaan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada konektifitas dan teknologi dari *simcard* GSM dan *simcard* GSM. Dan kesimpulan berikutnya (2). Tidak terdapat adanya perbedaan persepsi konsumen terhadap tarif dari *simcard* GSM dengan *simcard* CDMA.

## **ABSTRACT**

### **COMPARATIVE ANALYSIS OF CONSUMERS' PERCEPTION TO GSM AND CDMA SIM CARD PRODUCT SERVICE**

A case study on the use of GSM and CDMA *simcard*  
At Sanata Dharma University, Yogyakarta

Mahardhy Putri. P  
Management Study Program, Economics Faculty  
Sanata Dharma University, Yogyakarta  
2009

The objective of the research was to identify whether there is a difference in service quality delivered by GSM and CDMA *simcard* service operators. The type of the research was a case study. The data were obtained by conducting a research through questionnaires to 100 respondents who used both *simcards*, GSM and CDMA at Sanata Dharma University. The data analysis technique was paired sample t-test.

From the data processing analysis, it can be concluded that there was a difference in consumers' perception to the service quality upon the connectivity and technology from GSM and CDMA *simcard*. And the next conclusion is there was no difference in consumers' perception to the cost of GSM and CDMA *simcard*.