

ABSTRAK

ANALISIS KOMPARATIF KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK SIM CARD PRABAYAR Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Rekky Septrianus Jut
Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
2004

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan konsumen terhadap SIM *card* prabayar Simpati, Mentari, Pro XL dan IM3. Dalam penelitian ini kepuasan konsumen yang dimaksud oleh penulis dibedakan menjadi tiga segi yaitu segi kualitas produk, segi kualitas pelayanan dan harga, setelah itu masing-masing segi kepuasan konsumen diperbandingkan yaitu antara pengguna SIM *card* prabayar Simpati, Mentari, Pro XL dan IM3 untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden yang terdiri dari 30 responden pengguna SIM *card* prabayar Simpati, 30 responden pengguna SIM *card* prabayar Mentari, 30 responden pengguna SIM *card* prabayar Pro XL dan 30 responden pengguna SIM *card* prabayar IM3. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purpose sampling*. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah uji hipotesis beda dua *mean* yaitu uji Z (*Z test*).

Dari hasil analisis diketahui bahwa 1) Terdapat kepuasan konsumen pengguna SIM *card* prabayar Simpati, Mentari, Pro XL dan IM3 dari segi kualitas produk yang dapat dilihat dari nilai sebesar $-337 < Z_{tabel}$ sebesar $+1,96$. 2) Terdapat kepuasan konsumen pengguna SIM *card* prabayar Simpati, Mentari, Pro XL dan IM3 dari segi kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari nilai sebesar $-282 < Z_{tabel}$ sebesar $+1,96$. 3) Terdapat kepuasan konsumen pengguna SIM *card* prabayar Simpati, Mentari, Pro XL dan IM3 dari segi harga yang dapat dilihat dari nilai sebesar $-392,5 < Z_{tabel}$ sebesar $+1,96$.

ABSTRACT

THE COMPARATIVE ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION TO THE PREPAID *SIM CARD* PRODUCT

A Case Study at Sanata Dharma University's Students, Yogyakarta

Rekky Septrianus Jut
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2004

The aim of this research is to find out whether there is any consumer difference between the prepaid *SIM card* of Simpati, Mentari, Pro XL, and IM3. In this research, customer satisfaction is distinguished into three aspects, product quality, service quality, and pricing. Then, each customer satisfaction is compared among prepaid *SIM card* users of Simpati, Mentari, Pro XL, and IM3, in order to understand the differences of customer satisfaction.

The data collection methods used are questionnaire and documentation. The sample of this research consists of 120 respondents, consisting of 30 respondents of prepaid *SIM card* user of Simpati, 30 respondents of prepaid *SIM card* user of Mentari, 30 respondents of prepaid *SIM card* user of Pro XL, and 30 respondents of prepaid *SIM card* user of IM3. The sampling method is *purposive sampling* technique. Whereas, the analysis technique used is, Z (Z test).

The conclusion of this research is that 1) there is difference in a customer satisfaction of prepaid *SIM card* user of Simpati, Mentari, Pro XL, and IM3 from product quality aspect, which could be seen from value as big as $-337 < Z_{table}$ as big as $+1.96$. 2) There is customer satisfaction of prepaid *SIM card* user of Simpati, Mentari, Pro XL, and IM3 from service quality aspect, which could be seen from value as big as $-282 < Z_{table}$ as big as $+1.96$. 3) There is customer satisfaction of prepaid *SIM card* user of Simpati, Mentari, Pro XL, and IM3 from pricing aspect, which could be seen from value as big as $-392.5 < Z_{table}$ as big as $+1.96$.