

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA KARTU PRA BAYAR SIMPATI TELKOMSEL SURABAYA

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, dimana sekarang di butuhkan teknologi yang mobile untuk menunjang kehidupan pada saat ini. Dalam bidang telekomunikasi misalnya, sekarang dikenal telepon seluler yang memungkinkan untuk dibawa ke mana-mana.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kelima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, keyakinan dan Empati berpengaruh terhadap kepuasan pada pelanggan pengguna kartu prabayar Simpati Telkomsel di Surabaya. 150 responden kartu prabayar telkomsel di Surabaya dipilih dengan menggunakan nonprobability sampling dengan teknik Convenience sampling. Untuk analisa data menggunakan analisa regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS for windows version 11.5 dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = -1.266 + 0.291 X_1 + 0.469 X_2 + 0.522 X_3 + 0.373 X_4 + -0.259 X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut, menunjukkan bahwa adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen pada pelanggan pengguna kartu prabayar Simpati Telkomsel di Surabaya. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dijelaskan melalui nilai nilai Adjusted R Square sebesar 0.506. Korelasi yang kuat terjadi antara variabel independen dan variabel dependen dijelaskan melalui nilai koefisien (R) sebesar 0.723. Melalui uji F diperoleh Fhitung 31.529 yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Hasil uji t diperoleh thitung untuk masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut; untuk variabel bukti langsung sebesar 2.219, variabel kehandalan sebesar 3.434, variabel daya tanggap sebesar 5.028, variabel jaminan sebesar 3.361 dan variabel empati sebesar -2.343. Dengan demikian dapat dinyatakan adanya hubungan secara parsial antara bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan terhadap variabel dependen (kepuasan). Sedangkan pada dimensi empati tidak terjadi hubungan secara parsial. Variabel daya tanggap merupakan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didasarkan pada nilai Standardized Coefficients Beta (0.391), yang mana dimensi daya tanggap memiliki nilai lebih tinggi dari dimensi-dimensi yang lain. Oleh karena itu PT. Telkomsel dalam hal ini manajemen perusahaan yang membidangi kartu prabayar simpati diharapkan dapat memperhatikan keempat dimensi lain yang dinilai kurang oleh responden, dan berusaha untuk mempertahankan serta meningkatkan apa yang telah di capai pada dimensi daya tanggap.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan, Simpati Telkomsel Surabaya.