



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PROVIDER INDOSAT OOREDOO DI KABUPATEN MADIUN**

**Fitria mulyaningrum<sup>1</sup>**  
**Pendidikan Akuntansi FKIP**  
**Universitas PGRI Madiun**  
**Fitriamulya17@gmail.com**

**Elva Nuraina<sup>2</sup>**  
**Pendidikan Akuntansi FKIP**  
**Universitas PGRI Madiun**  
**Elvanuraina99@gmail.com**

**Farida Styaningrum<sup>3</sup>**  
**Pendidikan Akuntansi FKIP**  
**Universitas PGRI Madiun**  
**styaningrumfarida@yahoo.com**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan provider Indosat Ooredoo di Kabupaten Madiun periode 2018-2019. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelajar di Kecamatan Jiwan dan Kecamatan Wungu Kabupaten Madiun yang berjumlah 2.870. Berdasarkan teknik purposive sampling, jumlah sampel yang digunakan sejumlah 222 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel dan lebih teliti menganalisisnya agar lebih relevan hasil penelitiannya.

**Kata Kunci :** Kualitas Layanan; Kepuasan Pelanggan

**PENDAHULUAN**

Pelanggan merupakan kunci utama dalam hal pemasaran yang menentukan baik buruknya produk, maka dari itu perusahaan harus berfikir bagaimana cara mempertahankan dan membangun hubungan baik pada pelanggan. Perkembangan teknologi banyak memberi dampak pada pelanggan terutama dunia usaha. Banyak



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

usaha yang bermunculan baik dari perusahaan yang kecil, menengah sampai besar yang dituntut untuk kreatif dan menciptakan inovasi baru. Era globalisasi persaingan yang sangat sengit banyak produsen yang bersaing berlomba memberikan yang terbaik kepada calon pelanggannya, maka dari itu semakin banyak perusahaan dan industri yang menawarkan jasa atau pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Kualitas pelayanan adalah orientasi utama pada kepuasan pelanggan, kunci utama dalam keberhasilan berbisnis. Jika pelanggan merasa terpenuhi dan puas, maka kinerja suatu perusahaan akan dinilai baik dan optimal.

Perusahaan yang bertitik fokus pada calon pelanggan melakukan usaha untuk menjadikan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi akan tetapi itu bukan salah satu tujuan akhirnya. Keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya tergantung strategi yang dipakai perusahaan. Dalam menentukan strategi pemasaran perusahaan perlu melakukan survei sesuai dengan kondisi di pasaran serta mengetahui perilaku pelanggan guna untuk memenuhi rasa kepuasan dan harapan pelanggan.

Kualitas layanan dan kualitas produk merupakan salah satu peristiwa yang lebih penting dalam memuaskan pelanggan. Indosat Ooredoo ini adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa telekomunikasi yang sangat terkenal dan besar ke dua di Indonesia yang memberikan pelayanan dan fasilitas yang setiap tahunnya meningkat dan mampu bersaing di dunia bisnis. Indosat berhasil meluncurkan dan menawarkan produk-produk baru yang terjamin kualitasnya, salah satunya Indosat ooredoo yang memberi kualitas jaringan baik dan memudahkan pelanggan dalam berkomunikasi. Perusahaan Indosat ooredoo memberikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan internet 4G, gratis telepon, IM3 Prime Lite, IM3 Prime Joy dan IM3 Prime First.

Utami dan Jatra (2013) berpendapat bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur, selain itu terdapat perbedaan kepuasan antara pelanggan laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan Restoran Baruna Sanur. Implikasi penelitian ini, Restoran Baruna Sanur harus selalu memperhatikan lima dimensi pada kualitas layanan terutama dalam hal daya tanggap agar kepuasan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Adisaputro (2010:67) juga berpendapat bahwa hubungan antara kinerja produk yang di hasilkan berhubungan dengan tingkat harapan pembelian yang bersangkutan, dalam hal ini apabila yang telah didapat lebih meningkatkan kinerja produk yang didapat melebihi, maka pelanggan akan merasa sangat puas, bila kinerja produk yang didapat sama maka dia akan puas, dan bila kinerja produk yang didapat rendah dari harapan maka pelanggan akan kecewa.

Pelanggan memiliki sifat dan karakter masing-masing serta pandangan pemikiran tersendiri maka pelanggan dalam proses pengambilan keputusan perlu memilah, mengukur, membandingkan serta mengevaluasi pada saat pembelian guna untuk memecahkan masalah keputusan sesuai selera. Selain itu tergantung dari perusahaan bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan atau jasa yang baik pada pelanggan jadi kepuasan pelanggan dapat terlaksana apabila kualitas jasa atau pelayanan memenuhi kebutuhan hasrat pelanggan.

Abubakar (2018: 74) kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan berpengaruh langsung pada kualitas terhadap produk itu sendiri. Jika pelanggan merasa sangat puas, mereka yang dilakukan pembelian ulang dan jika pelanggan merasa sangat tidak puas maka pelanggan akan bereaksi sebaliknya. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang dan kecewa yang telah terjadi kepada seseorang yang perbandingan antara kenyataan dirasakan dengan harapan yang telah dimiliki oleh pelanggan (Priansa, 2017:197-199). Pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada responden seputar tingkat kepuasan terhadap jasa diberikan di tandai sejauh mana kepuasan terhadap jasa: sangat kecewa, kecewa, biasa saja, puas, sangat puas serta dapat ditanyakan harapan terhadap suatu hal yang dirasakan pada jasa atau pelayanan yang telah diberikan (Sudaryono, 2016: 91).

Pelanggan menilai kepuasan mereka dengan unsur kinerja perusahaan, contohnya mengenai pengiriman, dalam hal ini perlu memperhatikan bahwa pelanggan berbeda dalam hal mengartikan pengiriman barang berarti pengiriman yang pertama, pengiriman tepat pada waktu yang ditentukan, serta kelengkapan pengiriman dan lainnya. Perusahaan harus menyadari bahwa dua pelanggan dapat meloporkan kepuasan yang tinggi dengan alasan yang berbeda-beda (Priansa, 2017: 203).



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

Manfaat dari kepuasan pelanggan sangat dirasakan perusahaan dalam era persaingan ini, diantaranya, reduksi sensitivitas harga, reaksi produsen biaya terendah, daya persuasif, nilai kumulatif dari berkelanjutan, manfaat ekonomi retensi pelanggan versus perpetual prospecting, kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan dalam bisnis dimasa mendatang dan faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan. cara memuaskan pelanggannya, maka strategi perusahaan dengan memberikan kepuasan dengan dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi antara lainnya: harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, harapan, kinerja.

Kualitas layanan, jasa atau layanan merupakan semua kegiatan ekonomi perusahaan yang hasilnya tidak merupakan dari produk dalam bentuk fisik, yang umum dipakai pada saat waktu yang bersamaan dengan yang dihasilkan dan memberi nilai tambah serta pemecah problem yang telah dihadapi pelanggan (Lupiyoadi, 2016: 7). Menurut Zeithaml dan Biner, (dalam Priansa, 2017: 51) berpendapat kualitas pelayanan atau jasa merupakan total dari keseluruhan pengalaman yang dapat di nilai oleh pelanggan.

Priansa (2017: 57) kualitas jasa yang ada dalam perusahaan harus berpegang teguh pada standar mutu yang tinggi sebab itu dapat memenuhi harapan pelanggan, ada lima kualitas pelayanan yang telah dikelompokan antara lain:

- a. Bukti secara langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan merupakan keahlian yang menjanjikan dan pada pemberian kualitas pelayanan, maksimal dan memuaskan.
- c. Daya tangkap merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan mencakup diantaranya kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.
- e. Empati berkaitan dengan jalinan hubungan yang baik, perhatian dan mencermati kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sudut pandang peneliti pada latar belakang yang dipaparkan diatas, peneliti terdorong untuk meneliti mengenai kualitas perusahaan dalam melayani dan memberikan kepuasan kepada pelanggan Indosat guna untuk memberi layanan yang



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

lebih baik dan pelanggan merasa lebih puas, dari fenomena yang ada serta latar belakang masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, penelitian hendak membuktikan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan provider indosat ooredoo di Kabupaten Madiun”.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub>: Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Indosat Ooredoo

H<sub>a</sub>: Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Indosat Ooredoo

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Galeri Indosat Ooredoo yang berada di kota Madiun Jalan Panglima Sudirman, khusus pelanggan pelajar di daerah Kabupaten Madiun, Kecamatan Jiwan dan Wungu. Jenis penelitian ini adalah Metode kuantitatif. Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini berfondasi pada filsafat positivisme, dipakai dalam meneliti populasi atau sampel tertentu, menggunakan pengumpulan data instrumen penelitian, analisis data ini memiliki sifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji ada tidak adanya hipotesis yang telah ditetapkan.

### **Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelajar di Kecamatan Jiwan dan Kecamatan Wungu di Kabupaten Madiun. Populasi di Kecamatan Jiwan 3 sekolah yaitu di SMAN 1 Jiwan 344 pelajar, SMKN 1 Jiwan 856 pelajar, SMKN 2 Jiwan 1.941 pelajar dan Kecamatan Wungu ada 1 sekolah yaitu SMAN 1 Wungu 326 total keseluruhan ada 3.461 pelajar (spasial.data.kemdikbud.go.id). Penentuan sampel menggunakan *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017: 126). Pertimbangan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Khusus pelanggan kartu Indosat Ooredoo Kabupaten Madiun di Kecamatan Jiwan dan Kecamatan Wungu.
  2. Khusus pelajar kelas X - X1 pelanggan Indosat Ooredoo
- sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 222 responden.



### Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner meliputi berbagai instrumen di mana dalam subjek yang telah dianggapi untuk menulis pertanyaan guna untuk mendapatkan tindakan, kepercayaan dan sikap. Demikian dalam penelitian ini jumlah soal angket (kuesioner) yang diberikan kepada pelanggan yaitu 30 soal pertanyaan yang terdiri dari 15 item soal kualitas pelayanan dan 15 item pertanyaan kepuasan pelanggan (terlampir).

b. Observasi

Observasi dalam penelitian ini berkaitan langsung penyebaran kuesioner. Jika menggunakan kuesioner otomatis kita akan berkomunikasi langsung dengan pelanggan serta untuk mengetahui kondisi pelanggan yang berkunjung di galeri Indosat Ooredoo.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini berupa foto dari karyawan dalam melayani pelanggan, dalam bentuk layanan pembelian kebutuhan kartu seluler Indosat ooredoo.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama adalah dengan uji instrumen yaitu:

1. Statistik deskriptif

Statistik deskriptif memiliki fungsi untuk mengetahui gambaran terhadap obyek yang akan diteliti melalui data sampel atau populasi.

2. Uji instrumen

Uji validitas dan uji reliabilitas. Arikunto (2010: 211) Validitas merupakan tingkat ukuran keaslian ke valid dari suatu instrumen penelitian. Pengujian kriteria validitas ini menggunakan nilai  $r_{hitung} \geq r_{table}$  maka item dinyatakan valid dari product moment dengan taraf signifikan 5%. Untuk uji validitas dalam penelitian menggunakan rumus korelasi  $r_{xy} > 0,135$  (nilai  $r_{table}$  untuk sampel 220). Perhitungan data yang dihitung dengan bantuan "IBM SPSS v24". Uji reliabilitas data pada penelitian bertujuan untuk mengetahui keandalan

instrumen yang digunakan. jika instrumen dinyatakan *reliabel* atau andal memiliki *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60.

3. Uji hipotesis

Dalam pengujian hipotesis antara lain:

a. Uji t

Siregar (2013:290) Uji hipotesis untuk uji t digunakan untuk mencari pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Indosat Ooredoo Kabupaten Madiun. Sedangkan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka hipotesisnya tidak ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Indosat Ooredoo Kabupaten Madiun.

4. Analisis linier sederhana

Analisis linier sederhana bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel X (kepuasan pelanggan) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan). Uji Regresi dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan jumlah sampel keseluruhan 222 pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

5. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi kepuasan pelanggan (X) dengan menggunakan program pengolahan SPSS version 24 for windows.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Statistik deskriptif

**Tabel 1 Statistik deskriptif data**

---

Statistics
------------

---

		Kualitas layanan	Kepuasan pelanggan
N	Valid	222	222
	Missing	0	0
Mean		48,29	48,97
Median		48,00	48,00
Mode		43 <sup>a</sup>	43
Std. Deviation		7,339	7,438
Range		40	35
Minimum		29	33
Maksimum		69	68
Sum		10721	10872
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown			

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa penelitian ini mempunyai nilai N sejumlah 222 yang mendeskripsikan penyebaran kuisisioner sejumlah 222 responden. kemudian setiap variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata (mean), median, modus, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum dan total skor untuk kualitas layanan menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 48,29, nilai median sebesar 48,00, nilai modus sebesar 43, standar deviasi sebesar 7,339, nilai minimum sebesar 29, nilai maksimum sebesar 69, dan skor total sebesar 10721, jadi dapat disimpulkan bahwa data memiliki variasi dan perbedaan pada setiap item pertanyaan.

Kepuasan pelanggan merupakan sebagai dependen yang menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 48,97 , nilai median sebesar 48,00, nilai modus sebesar 43, standar deviasi sebesar 7,438, nilai minimum sebesar 33 , nilai maksimum sebesar 68, dan skor total sebesar 10872, jadi dapat disimpulkan bahwa data memiliki variasi dan perbedaan pada setiap item pertanyaan.

## 2. Uji instrumen



Uji validitas dengan 222 responden menyajikan data bahwa indikator penelitian tentang kulaitas layanan dan kepuasan pelanggan dinyatakan valid karena menunjukkan  $r_{hitung}$  (koefisien korelasi)  $> r_{tabel}$  (nilai kritis) dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05, sehingga instrumen dapat dinyatakan valid dan bisa diuji lebih lanjut.

Uji reliabilitas menyajikan data bahwa indikator penelitian tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dinyatakan reliabel atau andal karena menunjukkan cronbach alpha ( $\alpha$ )  $> 0,60$ , sehinggannya instrumen dapat dinyatakan valid dan reliabel. Adapun pengolahan data terdapat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2 Uji Reliabilitas Data**

NO	Variabel	Nilai <i>cronbach</i> <i>alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Layanan	0,721	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	0,695	Reliabel

3. Uji hipotesis

**Tabel 3 Tabel Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	18,126	2,591		6,995	,000
	Kualitas_Layanan	,639	,053	,630	12,040	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN\_PELANGGAN

Uji t nilai  $t_{hitung}$  12,040  $>$  besar nilai  $t_{tabel}$  2,024, besar nilai  $Sig_{hit}$  0,00, besar  $Sig_{prob}$  0,05, maka hipotesis penelitian ini menerima  $H_a$  dan menolak  $H_o$ . Pernyataan hipotesis penelitian adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo Kabupaten Madiun.

4. Analisis regresi linier sederhana

Regresi dalam penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana dengan jumlah sampel keseluruhan 222 pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b X \text{ atau } 18,126 + 0,639X$$

Konstanta sebesar 18,126 menyatakan bahwa jika tidak ada kualitas layanan maka kepuasan pelanggan sebesar 18,126. Koefisien Regresi X sebesar 0,639 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 kualitas layanan, maka kepuasan pelanggan bertambah besar 0,639.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub>: tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo.

H<sub>a</sub>: ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan indosat ooredoo.

**Tabel 4 Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>									
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
				R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,630 <sup>a</sup>	,397	5,78826	,397	144,96	1	220	,000	

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_LAYANAN

Hasil pengujian diatas mengidentifikasi bahwa nilai R square sebesar 0,397 atau kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan sebesar 39,7% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian sebesar 60,3% dengan. *Standart Error Of the Estimasi* yang dimiliki sebesar 5,78826.

Hasil penelitian dan analisis data dapat disimpulkan bahwa berpengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Kabupaten Madiun, yang dapat diartikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan Indosat Ooredoo

Kabupaten Madiun, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo di Kabupaten Madiun.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti membandingkan dengan penelitian yang diperoleh dari jurnal terdahulu Utami dan Jatra (2013) berpendapat bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur, selain itu terdapat perbedaan kepuasan antara pelanggan laki-laki dan perempuan terhadap pelayanan Restoran Baruna Sanur. Implikasi penelitian ini, Restoran Baruna Sanur harus selalu memperhatikan lima dimensi pada kualitas layanan terutama dalam hal daya tanggap agar kepuasan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan hasilnya menunjukkan terdapat beberapa kesesuaian pada variabel dan hasil. Hasil penelitian yang telah saya lakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo, dan penelitian terdahulu menyatakan kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Baruna Sanur.

Pada Galeri Indosat Ooredoo yang bertitik fokus pada calon pelanggan melakukan usaha untuk menjadikan kepuasan pelanggan yang sangat tinggi akan tetapi itu bukan salah satu tujuan akhirnya. Kepuasan pelanggan dengan indikator produk, harga, promosi, pelayanan karyawan dan fasilitas mampu meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki oleh perusahaan sehingga tingkat kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo di Kabupaten Madiun tinggi.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan di atas, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yaitu kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indosat Ooredoo di Kabupaten Madiun karena Galeri Indosat Ooredoo memberikan layanan yang baik pada pelanggannya sehingga pelanggannya merasa puas selain itu juga Indosat Ooredoo memberikan kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan.



## SARAN

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan harus meningkatkan kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas layanan yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Pelanggan Indosat Ooredoo

Pengguna Indosat Ooredoo sebelum menggunakan produk dari internet Indosat Ooredoo sebaiknya membandingkan dengan jenis yang lain agar tidak salah memilih.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel dan lebih teliti dan menganalisisnya agar lebih relevan hasil penelitiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Adisaputro, G. (2010). *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Lupiyoadi, R. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.

Priansa, D J. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.

Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfa Beta.

Utami, I. A. I. S. U, & Jatra, I. M, (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur.*: E-Jurnal Manajemen . Vol. 4. No. 7. Hal. 2302-8912. Universitas Udayana Bali. Diunduh Pada Tanggal 25 Februari 2019 Pukul 12:32.



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---



Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN





**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

---

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PROVIDER INDOSAT OOREDOO DENGAN SIX SIGMA  
DI KABUPATEN MADIUN

---

Hari/Tanggal :

No. Kuesioner :

Kepada Yth.

Responden

Di tempat

Bersama ini saya :

Nama : Fitria Mulyaningrum

Npm : 14.241.037

Status : Mahasiswa Strata 1 (S1), Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan, program studi pendidikan Akuntansi.

Sehubungan dengan penelitian skripsi program sarjana (S1), Fakultas Keguruan dan ilmu pendidikan, jurusan pendidikan akuntansi Universitas PGRI Madiun, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan dengan judul

**“Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Indosat Ooredoo Di Kabupaten Madiun”.**

untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/saudari berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang terlampir. Kesediaan Bapak/Ibu/saudara/saudari mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian yang saya lakukan.



**THE 12<sup>th</sup> FIPA**  
**FORUM ILMIAH PENDIDIKAN AKUNTANSI**  
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI-FKIP**  
**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**KUESIONER PENELITIAN**

**“Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Indosat  
Ooredoo Di Kabupaten Madiun”.**

**A. IDENTITAS**

1. Nama : .....
2. Umur : ..... tahun
3. Jenis Kelamin : Lak  aki, Per  puan
4. Sekolah : .....
5. Lama menjadi pelanggan : ..... bulan/tahun

**B. Ketentuan Penilaian**

Tingkat persetujuan akan dinilai dengan ketentuan skor sebagai berikut :

No	Jawaban	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Sejutu (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-Ragu (RG)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Mohon diberi tanda centang () pada pilihan jawaban sesuai dengan pendapat ibu / bapak / saudara/ saudari.

### C. Pertanyaan Penelitian

#### 1. Kepuasan Pelanggan

No	Pertanyaan	Pendapat Responden				
		STS	TS	RG	S	SS
<b>Produk</b>						
1	Produk dari Indosat ooredoo memiliki banyak variasi sesuai kebutuhan pelanggan					
2	Produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik					
3	Produk yang ditawarkan kurang memiliki kualitas yang baik					
<b>Harga</b>						
4	Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi mendapatkan harga relatif murah					
5	Harga yang ditawarkan di Indosat Ooredoo mampu bersaing dan sesuai dengan kemampuan pelanggannya					
6	Harga dan Produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas yang diberikan					
<b>Promosi</b>						
7	Promosi yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan					
8	Dalam melakukan promosi Indosat Ooredoo memberikan informasi					

	yang lengkap dan jelas					
9	Dalam melakukan promosi Indosat Ooredoo tidak memberikan informasi yang lengkap jelas dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan					
<b>Pelayanan Karyawan</b>						
10	Karyawan memberikan pelayanan yang baik, ramah dan sesuai harapan					
11	Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan dari karyawan					
12	Karyawan kurang tanggap dan cepat dalam menyelesaikan masalah dari pelanggan					
<b>Fasilitas</b>						
13	Fasilitas paketan internet yang diberikan Indosat mula lancar tiba tiba terputus sendiri					
14	Fasilitas internet yang diberikan oleh Indosat kurang bagus karena pada saat menggunakan tiba-tiba wifi terputus dan modem tidak bisa bekerja lagi/rusak.					
15	Fasilitas paketan internet yang diberikan Indosat mula lancar tiba tiba terputus sendiri					

2. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Pendapat Responden				
		STS	TS	RG	S	SS
<b>Berwujud (tangible)</b>						
1	Tersedianya brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
2	Lokasi perusahaan indosat ooredoo mudah dijangkau					
3	Indosat ooredoo kurang memberikan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan					
<b>Keandalan (reliability)</b>						
4	Karyawan selalu mendengarkan keluhan dan kritik dari pelanggan dan segera mengambil mengatasinya.					
5	Saya memilih Indosat ooredoo karena memberikan kualitas pelayanan yang nyata sesuai dengan janji					
6	Keandalan dari jaringan Indosat Ooredoo kurang dapat dipercaya sebab sulit untuk di konekan					
<b>Daya Tangkap (Responsive)</b>						
7	Karyawan atau operator Indosat ooredoo selalu menanggapi setiap keluhan dan permintaan dari pelanggannya					
8	Karyawan atau operator Indosat ooredoo tanggap dalam menjawab pertanyaan pelanggan sehingga cukup					



	memuaskan untuk memakai indosat ooredoo					
9	Saya tidak percaya pada internet Internet Ooreoo sebab tiba-tiba-tiba muncul virus sehingga laptop dan komputer rusak					
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>						
10	Dengan fasilitas yang diberikan saya yakin untuk memakai indosat ooredoo					
11	Saya yakin pada kartu indosat ooredoo karena memberikan banyak variasi sesuai dengan kebutuhan					
12	Tidak yakin pada jaringan internet Indosat Ooredoo karena sering loding lama					
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>						
13	Kemudahan dalam menghubungi operator Indosat ooredoo membuat saya tetap memakai					
14	Operator Indosat ooredoo selalu ada ditempat ketika dibutuhkan					
15	Kesulitan saya menghubungi operator Indosat ooredoo membuat saya tidak memakainya lagi					