

**ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS
KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG
REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI



OLEH:

ELDA ERNANDA MAULINA

16610180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



**ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS
KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG
REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Penyusunan
Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

OLEH:

ELDA ERNANDA MAULINA

16610180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

ABSTRAK

Elda Ernanda Maulina. 16610180. Analisis Harapan Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Ooredoo Pada Masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suwanto. S.E., M.M. (2) H. Febriyanto. S.E., M.M.

Persaingan yang ketat dalam industri telekomunikasi seluler, khususnya produk prabayar 4G LTE menyebabkan operator berlomba adu strategi untuk merebut hati pelanggan, tidak hanya melakukan penetrasi pasar tetapi juga meningkatkan layanan dalam hal: luasnya jaringan, kualitas jaringan, inovasi produk, pelayanan pelanggan dan tarif kompetitif. Hal ini akan memberikan harapan kepada pelanggan, namun apa yang diterima belum tentu sesuai dengan harapan. Sebagian dari masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan adalah pengguna kartu Indosat Ooredoo, yang mempunyai harapan terhadap kualitas kartu indosat.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada gap antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo pada masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur. Penulis menarik hipotesis bahwa ada *gap* antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo pada masyarakat Desa Gondang Rejo, serta harapan melebihi kinerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis gap/kuadran. Data yang digunakan adalah data kuisisioner dan data dokumentasi. Penelitian menggunakan 44 orang responden sebagai sampel. Penelitian ini didukung oleh teori produk, kualitas kualitas, teori gap, teori harapan, teori kinerja, uraian teoritis dan jurnal tentang harapan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk kualitas kartu Indosat Ooredoo, masih terdapat gap antara harapan dan kinerja terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo. Tingkat kepuasan konsumen relatif lebih tinggi terhadap kartu Indosat namun kinerja masih banyak yang tidak sesuai harapan konsumen.

Kata Kunci : Harapan, Kinerja, Kualitas Produk, Analisis *Gap*

ABSTRACT

Elda Ernanda Maulina. 16610180. Analysis of Company Expectations and Performance on the Quality of Indosat Ooredoo Cards in the Community of Gondang Rejo Village, Pekalongan District, East Lampung. Thesis Management Study Program Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor: (1) H. Suwanto. S.E., M.M. (2) H. Febriyanto. S.E., M.M.

Intense competition in the cellular telecommunications industry, specifically 4G LTE prepaid products, has caused operators competing in strategies to win customers' hearts, not only penetrating markets but also improving services in terms of: network coverage, network quality, product innovation, customer service and competitive rates. This will give hope to the customer, but what is received is not necessarily in accordance with expectations. Some of the people of Gondang Rejo Village, Pekalongan District are Indosat Ooredoo card users, who have the price of the Indosat card quality.

The purpose of this study is to determine whether there is a gap between customer expectations and performance of the quality of Indosat Ooredoo cards in the community of Gondang Rejo Village, Pekalongan District, East Lampung. The author draws the hypothesis that there is a gap between customer expectations and performance on the quality of Indosat Ooredoo cards in the Gondang Rejo Village community, as well as expectations beyond performance. The research method used is the gap / quadrant analysis method. The data used are questionnaire data and documentation data. The study used 44 respondents as a sample. This research is supported by product theory, quality quality, gap theory, expectancy theory, performance theory, theoretical descriptions and journals about expectations and performance.

The results showed that overall for the quality of Indosat Ooredoo cards, There is still a gap between expectations and performance on the quality of Indosat Ooredoo cards. The level of customer satisfaction is relatively higher with Indosat cards, but there are still many performances that do not match consumer expectations.

Keywords: Expectations, Performance, Product Quality, Gap Analysis

RINGKASAN

Elda Ernanda Maulina. 16610180. Analisis Harapan Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Ooredoo Pada Masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suwanto. S.E., M.M. (2) H. Febriyanto. S.E., M.M.

Kata Kunci : Harapan, Kinerja, Kualitas Produk, Analisis *Gap*

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada gap antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo pada masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur. Penulis menarik hipotesis bahwa ada *gap* antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo pada masyarakat Desa Gondang Rejo, serta harapan melebihi kinerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis gap/kuadran. Data yang digunakan adalah data kuisisioner dan data dokumentasi. Penelitian menggunakan 44 orang responden sebagai sampel. Penelitian ini didukung oleh teori produk, kualitas kualitas, teori gap, teori harapan, teori kinerja, uraian teoritis dan jurnal tentang harapan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk kualitas kartu Indosat Ooredoo, Masih terdapat gap antara harapan dan kinerja terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo. Tingkat kepuasan konsumen relatif lebih tinggi terhadap kartu Indosat namun kinerja masih banyak yang tidak sesuai harapan konsumen.

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

**ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS
KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG
REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

ELDA ERNANDA MAULINA

NPM. 16610180

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 03 Juli 2020
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji :

H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Penguji I

H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Penguji II

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 022803580

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

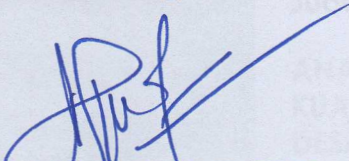
**ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS
KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG
REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

ELDA ERNANDA MAULINA

NPM. 16610180

Telah Disetujui Oleh:

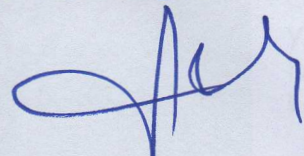
Pembimbing I.



H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801

Pembimbing II.

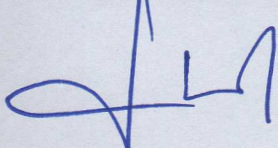


H. Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901

Mengetahui,

Kaprod. Manajemen

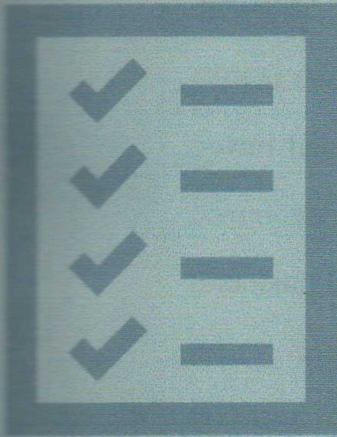


H. Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1361/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ELDA ERNANDA MAULINA
NPM : 16610180
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 27 Juli 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.

NIDN. 0224018703

Jl. Hajar Dewantara No.116
Kampung Mulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id

Email: upi.ummetro@gmail.com

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Elda Ernanda Maulina

NPM : 16610180

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 03 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Elda

Elda Ernanda Maulina

NPM. 16610180

MOTTO



Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

(QS. Alam Nasyrh : 6)

“Pandanglah hari ini.kemarin adalah mimpi. Dan esok hari hanyalah sebuah visi. Tetapi, hari ini yang sungguh nyata, menjadikan kemarin sebagai mimpi bahagia, dan setiap hari esok sebagai visi harapan”.

(Alexander Pope)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat panjang umur. Atas berkat dan rahmat-nya. Saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Ayahanda tercinta (Mintardi) dan ibunda tercinta (Maslehwati) motivator terbesar dalam hidupku dan penyemangat sebagai salah satu alasan untuk tidak bermalas-malasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa yang tidak pernah berhenti mendoakan dengan tulus, memberikan kasih sayang yang luar biasa, serta dukungan yang tak terhingga baik moril maupun materil untuk kesuksesan anaknya. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, panjang umur dan rejeki yang cukup untuk malaikat tak bersayapku yaitu ayah dan ibuku.
2. Kakakku (Iqbal Ahlunazar Maulana) dan adikku (Alfad Ardiva Maulana) yang selalu memberikan semangat serta doa untuk keberhasilanku.
3. Teruntuk keluarga besarku terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu diberikan kepadaku.
4. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan dalam berfikir.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas izin, berkat dan karunia-nya, serta doa restu dari kedua orang tua, dan usaha bimbingan dari bapak dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“ANALISIS HARAPAN DAN KINERJA PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS KARTU INDOSAT OOREDOO PADA MASYARAKAT DESA GONDANG REJO KECAMATAN PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR”**

Adapun tujuan dan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bimbingan, bantuan, saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, sekaligus selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.

4. H. Suwanto, S.E., M.M. Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahannya serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, April 2020
Penulis

Elda Ernanda Maulina
NPM. 16610180

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN UJI PLAGIARISME	ix
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	5

C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Asumsi Penelitian.....	6
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Deskripsi Teori	8
B. Hasil Penelitian Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	26
B. Tahapan Penelitian.....	26
1. Teknik Sampling.....	26
2. Tahapan	27
C. Definisi Operasional Variabel	27
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Instrumen Penelitian.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32
1. Pengujian persyaratan instrumen.....	32
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	33
3. Pengujian Hipotesis	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
1. Sejarah Singkat	37
2. Visi dan Strategi	38
3. Struktur Organisasi.....	38
4. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Perusahaan	39
B. Hasil Penelitian.....	41
1. Pengujian Pesyaratan Analisis	41
a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Linieritas	42
c. Uji Homogenitas.....	43
2. Pengujian Model Analisis.....	44
a. Analisis <i>Gap</i> Kuadran	44
C. Pembahasan	54

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Data Pengguna Kartu Seluler Desa Gondang Rejo Kecamatan	4
2. Hasil Penelitian Relevan	21
3. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner	29
4. Variabel Penelitian Dan Indikator-Indikator Penelitian	31
5. Model Analisis Gap/Kuadran.....	35
6. Hasil Uji Normalitas.....	41
7. Hasil Uji Linieritas X1 Terhadap Y	42
8. Hasil Uji Linieritas X2 Terhadap Y	43
9. Hasil Uji Homogenitas Varians X1 Dan Y	44
10. Interval Uji Coba Variabel Harapan (X1)	45
11. Interval Uji Coba Variabel Kinerja (X2)	47
12. Interval Uji Coba Variabel Kualitas Produk (Y)	49
13. Analisis Gap Kualitas Produk	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.	Faktor-Faktor Pembentuk Harapan.....	10
2.	Kerangka Pemikiran	25
3.	Struktur Organisasi	39
4.	Gambar Interval Uji Coba Variabel Harapan (X1)	46
5.	Gambar Interval Uji Coba Variabel Kinerja (X2).....	48
6.	Gambar Interval Uji Coba Variabel Kualitas Produk (Y)	50
4.	Grafik Analisis <i>Gap</i> Kualitas Produk	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	
1. Kuisisioner	61
2. Data Kuisisioner Mentah	63
3. Data Kuisisioner Matang.....	71
4. Hasil Uji Validitas Variabel X1 Harapan	74
5. Hasil Uji Validitas Variabel X2 Kinerja	75
6. Hasil Uji Validitas Variabel Y Kualitas Produk	76
7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 Harapan.....	77
8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 Kinerja	78
9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Kualitas Produk.....	79
10. Penentuan Tabel Distribusi Frekuensi Skor	80
11. Hasil Uji Normalitas.....	86
12. Hasil Uji Linieritas X1 Harapan Terhadap Kualitas Produk.....	87
13. Hasil Uji Linieritas Variabel X2 Kinerja Terhadap Kualitas Produk	88
14. Hasil Uji Homogenitas Variabel X1 Harapan dan Variabel Kinerja	89
15. Hasil Uji Analisis Gap.....	90
16. Hasil Uji Kuadran Diagram Kartesius	91
17. Riwayat Hidup	92