

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hernanda Surya Wijaya
Nomor Induk Mahasiswa : C2A004060
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
KEPUASAN KONSUMEN KARTU XL (Studi
Kasus Pengguna Kartu XL di Semarang)**
Dosen Pembimbing : Drs. Suryono Budi Santosa, MM

Semarang, 25 Januari 2009

Dosen Pembimbing

(Drs. Suryono Budi Santosa, MM)
NIP. 131696210

*ABSTRAKSI

PT. Excelcomindo Pratama (XL) adalah salah satu provider jasa komunikasi GSM yang ada di Indonesia. XL juga merupakan tiga besar perusahaan jasa telekomunikasi yang ada di Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh fasilitas, persepsi kualitas, persepsi harga, dan kegunaan dan manfaat kartu pra bayar XL terhadap kepuasan konsumen yang menggunakannya di kota Semarang.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* sebanyak 100 konsumen. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan mengajukan kuesioner kemudian data dianalisis dengan teknik regresi berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial, keempat variabel (Fasilitas, Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Kegunaan dan Manfaat) berpengaruh secara signifikan. Pengujian secara simultan keempat variabel (Fasilitas, Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Kegunaan dan Manfaat) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kartu seluler pra bayar XL di Semarang. Diantara keempat variabel yang dianalisis, faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah Fasilitas kemudian disusul dengan Persepsi Harga. 43,2 % variasi Kepuasan Konsumen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel *independen* (Fasilitas, Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Kegunaan dan Manfaat).

Keyword : Fasilitas, Persepsi Kualitas, Persepsi Harga, Kegunaan dan Manfaat,
Kepuasan Konsumen