

## ABSTRAK

Akhir-akhir ini bisnis telepon seluler di Indonesia mengalami kecerahan, terutama didukung oleh hadirnya beberapa operator baru dan penambahan frekuensi lewat GSM 1800 dari beberapa operator baru maupun lama. Lippo Telecom merupakan operator pertama di Indonesia yang menggunakan sistem GSM berkapasitas tinggi yakni GSM 1800, dengan fokus operasi awalnya di Jawa Timur. Kartu Telepon selular Lippo Telecom dibatasi atas 2 macam produk yakni pra bayar dan pasca bayar. Ekspansi perluasan jangkauan terus dilakukan, hingga saat ini area yang telah dijangkau selain Surabaya, adalah Malang, Sidoarjo, Gresik, Gempol, Sukorejo, Purwosari, Bangil, Lawang, Pasuruan, Sengkaling dan terus-menerus akan diperluas lagi. Untuk membangun kepuasan pelanggan, pihak penyedia jasa layanan operator telepon seluler diharuskan dapat memenuhi segala harapan konsumen antara lain meliputi lengkapnya fasilitas layanan maupun fasilitas sistem terutama kualitas percakapan dan luasnya cakupan area.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT. Natrindo Telepon Seluler pengguna Kartu Pra Bayar Lippo Telecom dengan jumlah sampel 110 orang. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linear berganda dengan uji F dan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan 72,4 % kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh faktor-faktor kualitas layanan yaitu *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ) dan *assurance* ( $X_4$ ). Dengan nilai  $R = 85,1$  % yang menunjukkan kuatnya hubungan antara variabel bebas dan tak bebas. Dari hasil uji F, diperoleh hasil F hitung  $> F$  tabel yaitu  $65.553 > 2.46$  yang berarti bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ) dan *assurance* ( $X_4$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT. Natrindo Telepon Seluler pengguna kartu Pra Bayar Lippo Telecom. Sedangkan dari hasil uji T dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ) dan *assurance* ( $X_4$ ) masing-masing berpengaruh secara individu terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT. Natrindo Telepon Seluler dengan nilai T hitung masing-masing untuk variabel *tangible* ( $X_1$ ) sebesar 2,595, *reliability* ( $X_2$ ) sebesar 3,666, *responsiveness* ( $X_3$ ) sebesar 2,950 dan *assurance* ( $X_4$ ) sebesar 2,697 lebih besar dari T tabel yaitu sebesar 1,9840.

*Reliability* berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan karena PT. Natrindo Telepon Seluler mengutamakan pelayanan servis kepada pelanggan. Untuk *responsiveness* berpengaruh secara nyata kepada pelanggan karena respon atau kecepat tanggapan sangat diperlukan. *Assurance* berpengaruh positif karena Lippo Telecom selalu siap membantu para pelanggan. Sedangkan *tangible* walaupun memang tidak memberikan nilai langsung kepada pelanggan, tapi juga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan