



Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INDOSAT PRIME TERHADAP  
CITRA PERUSAHAAN INDOSAT  
(Survei Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi  
Universitas Gunadarma)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Nafi Rizqi Ramadhan

NIM : 1510411132



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA



Judul Skripsi :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INDOSAT PRIME TERHADAP  
CITRA PERUSAHAAN INDOSAT  
(Survei Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi  
Universitas Gunadarma)**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Nafi Rizqi Ramadhan

NIM : 1510411132



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Nafi Rizqi Ramadhan  
NRP : 1510411132  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 31 Januari 2019  
Yang menyatakan,  
  
Nafi Rizqi Ramadhan




## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Nafi Rizqi Ramadhan  
N I M : 1510411132  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN INDOSAT PRIME  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN INDOSAT (Survei  
Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi  
Informasi Universitas Gunadarma)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

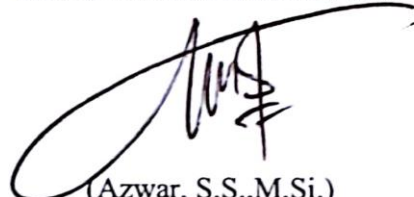
**Pembimbing Utama**

  
(Drs. Aan Setiadarma, M.Si.)

**Pembimbing Pendamping**

  
(Ratu Laura Mulia Baskara, S.Psi, M.Sc.)

**KETUA PROGRAM STUDI**

  
(Azwar, S.S.,M.Si.)

**Ditetapkan di : Jakarta**

**Tanggal Ujian : 18 Januari 2019**

## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberi limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Indosat Prime Terhadap Citra Perusahaan Indosat”. Dalam penelitian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Aan Setiadarma, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ratu Laura Mulia Baskara, S.Psi, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
2. Azwar, S.S., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Seluruh Jajaran Dekanat, Bapak dan Ibu Dosen, serta *staff* FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Dr. Kusumajanti selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan “Veteran” Jakarta.
5. Ayah, Ibu, serta Kakak yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh rekan penulis terutama Dicho Kurniawan, Innayah Putri, Deska Ahmanara, Daning Wahyu, Inviyani Sekoati, Mutiah Nurul, Faisal Abdilah, Ricky, Rheza, teman-teman FiveTv, teman-teman satu bimbingan dosen Pak Aan, serta teman-teman Komunikasi 2015.
7. Rifa Qurrotu Ainie yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Aamiin.

Jakarta, Januari 2019



Nafi Rizqi Ramadhan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nafi Rizqi Ramadhan  
NRP : 1510411132  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INDOSAT PRIME TERHADAP  
CITRA PERUSAHAAN INDOSAT (Survei Mahasiswa Fakultas Ilmu  
Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Gunadarma)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Yang menyatakan,



Nafi Rizqi Ramadhan

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN INDOSAT PRIME TERHADAP CITRA PERUSAHAAN INDOSAT**

**(Survei Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi  
Universitas Gunadarma)**

**NAFI RIZQI RAMADHAN**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Pembentukan Citra. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Gunadarma dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik analisis pengaruh variabel X terhadap variabel Y menggunakan uji koefisien determinasi. Teknik pengujian data diproses menggunakan program SPSS (*Statistik Product and Service Solution*) versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X dengan variabel Y memiliki hubungan yang sedang. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi memperoleh hasil adanya pengaruh yang tidak signifikan antara variabel X terhadap variabel Y. Dengan demikian perhitungan X dengan Y t hitung > t tabel, maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara kualitas layanan Indosat Prime terhadap citra perusahaan Indosat.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE INDOSAT PRIME  
AGAINST THE CORPORATE IMAGE OF INDOSAT***

***(The Survey Conducted on Students of the Faculty of Computer Science and  
Information Technology University Gunadarma)***

**NAFI RIZQI RAMADHAN**

***ABSTRACT***

*This research aims to know the magnitude of the influence of the quality of service Indosat Prime against the corporate image of Indosat. The model used in this study is a model of the formation of images. The research was conducted using a quantitative approach. This research using survey method by using a questionnaire. The population of this research is a student of the Faculty of computer science and information technology University Gunadarma with total sample as much as 97 respondents. The technique analysis of the influence of variables X against Y variables using the coefficient determination test. The technique of testing data is processed using program SPSS (Statistical Product and Service Solution) version of 25. The results of this study indicate that the variable X with variable Y has a relationship. Based on the results of the calculation of the coefficient of determination get results the presence of insignificant influences between variables X against Y variables. Thus the calculation of X by Y t calculate  $> t$  table, then it can be inferred  $H_0$  denied and  $H_a$  is received. The conclusion from this study is there is no significant effect between the quality of service Indosat Prime against the corporate image of Indosat.*

***Keywords:*** *Quality of Service, Corporate Image*



## DAFTAR ISI

<b>Pernyataan Orisinalitas</b> .....	i
<b>Lembar Pengesahan Skripsi</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi</b> .....	iv
<b>Abstrak</b> .....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Tabel</b> .....	x
<b>Daftar Gambar</b> .....	xii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
II.1 Penelitian Terdahulu .....	7
II.2 Konsep Konsep Penelitian .....	11
II.2.1 Kualitas Pelayanan .....	11
II.2.2 Citra Perusahaan .....	13
II.3 Teori Penelitian .....	16
II.4 Kerangka Berpikir .....	18
II.5 Hipotesis .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
III.1 Metodologi Penelitian .....	20
III.1.1 Pendekatan Penelitian .....	20
III.1.2 Jenis dan Sifat Penelitian .....	20

III.2	Populasi Dan Sampel .....	20
III.2.1	Populasi .....	20
III.2.2	Sampel .....	21
III.3	Metode Pengumpulan Data .....	22
III.3.1	Data Primer .....	22
III.3.2	Data Sekunder .....	22
III.4	Metode Analisis Data .....	22
III.4.1	Operasional Variabel .....	23
III.4.2	Uji Validitas .....	24
III.4.3	Uji Realibilitas .....	25
III.4.4	Uji Korelasi .....	26
III.4.5	Koefisien Determinasi .....	26
III.4.6	Uji Hipotesis .....	27
III.4.7	Hasil Pretest .....	27
III.4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	29
III.5	Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
IV.1	Profil Perusahaan .....	32
IV.1.1	Sejarah Dari Indosat Ooredoo.....	32
IV.1.2	Kebijakan Indosat Prime.....	33
IV.2	Hasil Penelitian .....	34
IV.3	Karakteristik Responden .....	34
IV.4	Data Analisis Variabel X .....	37
IV.5	Data Analisis Variabel Y .....	48
IV.6	Teknik Analisis Data .....	54
IV.6.1	Uji Korelasi.....	54
IV.6.2	Koefisien Determinasi .....	55
IV.6.3	Uji Hipotesis .....	56
IV.7	Pembahasan .....	57
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>60</b>
V.1	Kesimpulan .....	60

V.2	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 2. Kerangka Berpikir .....	18
Tabel 3. Operasional Variabel .....	23
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X .....	27
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	28
Tabel 6. Hasil Perhitungan Ulang Uji Validitas Variabel Y .....	29
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	30
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	30
Tabel 9. Hasil Perhitungan Ulang Uji Reliabilitas Variabel Y .....	30
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan .....	35
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	36
Tabel 14. Pernyataan Saya menggunakan kartu Indosat .....	36
Tabel 15. Saya pernah mengalami pemotongan pulsa dari layanan Indosat Prime .....	36
Tabel 16. Saya pernah mengadukan masalah pulsa yang terpotong ke Customer Service Indosat .....	37
Tabel 17. Saya pernah mendatangi gerai Indosat.....	37
Tabel 18. Pernyataan 1 .....	38
Tabel 19. Pernyataan 2 .....	38
Tabel 20. Pernyataan 3 .....	39
Tabel 21. Pernyataan 4 .....	39
Tabel 22. Pernyataan 5 .....	40
Tabel 23. Pernyataan 6 .....	40
Tabel 24. Pernyataan 7 .....	41
Tabel 25. Pernyataan 8 .....	41
Tabel 26. Pernyataan 9 .....	42
Tabel 27. Pernyataan 10 .....	42

Tabel 28. Pernyataan 11 .....	43
Tabel 29. Pernyataan 12 .....	43
Tabel 30. Pernyataan 13 .....	44
Tabel 31. Pernyataan 14 .....	44
Tabel 32. Pernyataan 15 .....	45
Tabel 33. Pernyataan 16 .....	45
Tabel 34. Pernyataan 17 .....	46
Tabel 35. Pernyataan 18 .....	46
Tabel 36. Pernyataan 19 .....	47
Tabel 37. Pernyataan 20 .....	47
Tabel 38. Pernyataan 1 .....	48
Tabel 39. Pernyataan 2 .....	49
Tabel 40. Pernyataan 3 .....	49
Tabel 41. Pernyataan 4 .....	50
Tabel 42. Pernyataan 5 .....	50
Tabel 43. Pernyataan 6 .....	51
Tabel 44. Pernyataan 7 .....	51
Tabel 45. Pernyataan 8 .....	52
Tabel 46. Pernyataan 9 .....	52
Tabel 47. Pernyataan 10 .....	53
Tabel 48. Pernyataan 11 .....	53
Tabel 49. Nilai Koefisien Korelasi .....	54
Tabel 50. Hasil Uji Korelasi .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan Pelanggan di Twitter .....	2
Gambar 2. Penghargaan Indosat 2018 .....	3
Gambar 3. Program Im3 Ooredoo <i>Goes to Campus</i> .....	4
Gambar 4. Logo Indosat Ooredoo.....	33
Gambar 5. Indosat Prime .....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A. Lembar A2

Lampiran B. Lembar A5

Lampiran C. Kuesioner Penelitian

Lampiran D. Tabel Induk

Lampiran E. Surat Permohonan Riset

Lampiran F. Foto Dokumentasi

Lampiran G. Riwayat Hidup