

PERBEDAAN KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA KARTU SELULAR TEKNOLOGI GSM DAN CDMA

RAHMAT SUTRISNO, DONA EKA PUTRI, S.PSI., M.PSI

Skripsi, Fakultas Psikologi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : perbedaan kepuasan mahasiswa p

Abstraksi :

Telepon selular merupakan salah satu teknologi informasi dan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Telepon selular pun sudah menjadi barang yang umum ada di masyarakat. Di dalam telepon selular terdapat kartu selular (simcard) yang digunakan untuk kelancaran akses komunikasi. Berbagai jenis merek kartu telepon selular banyak beredar dipasaran, baik yang berteknologi GSM maupun berteknologi CDMA membuat persaingan produsen pembuat kartu semakin ketat dimana selalu dituntut untuk berusaha memenuhi selera dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah, sehingga perang tarif antar produsen pembuat kartu tidak terhidarkan lagi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah ada perbedaan kepuasan mahasiswa pengguna kartu selular teknologi GSM dan CDMA. Penelitian ini dilakukan terhadap 80 mahasiswa Universitas Gunadarma Depok, dengan kriteria: mahasiswa yang menggunakan 2 kartu selular yaitu GSM dan CDMA, dengan usia 18-25 tahun. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik insidental sampling. Untuk pengukuran skala kepuasan konsumen terlebih dahulu dilakukan uji validitas menggunakan teknik analisis Korelasi Product Moment dari Karl Pearson dan reliabilitas menggunakan teknik Alpha Cronbach dengan bantuan SPSS versi 12.0 for windows. Dari hasil analisis penelitian diketahui 86 item skala kepuasan konsumen yang diujicobakan terdapat 62 item yang valid dan reliabel dengan nilai korelasi antara 0,323 sampai dengan 0,823 dengan koefisien reliabilitas 0,956. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kepuasan mahasiswa yang sangat signifikan pengguna kartu selular teknologi GSM dan CDMA. Hal ini dapat diketahui dari nilai sig. (2-tailed) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Analisis data dengan menggunakan paired sample t test. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima yang artinya ada perbedaan kepuasan konsumen pengguna kartu selular teknologi GSM dan CDMA pada mahasiswa. Berdasarkan hasil

perbandingan mean empirik dan mean hipotetik dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan kartu selular GSM lebih tinggi dibandingkan kartu selular CDMA. Penulis menyarankan untuk menggunakan kartu selular sesuai dengan kebutuhan, jangan tergiur dengan harga yang murah tapi tidak mempunyai kualitas pelayanan yang baik, sehingga diharapkan agar menggunakan kartu dengan tarif murah tapi pelayanan juga baik agar tidak sering berganti ganti kartu selular.