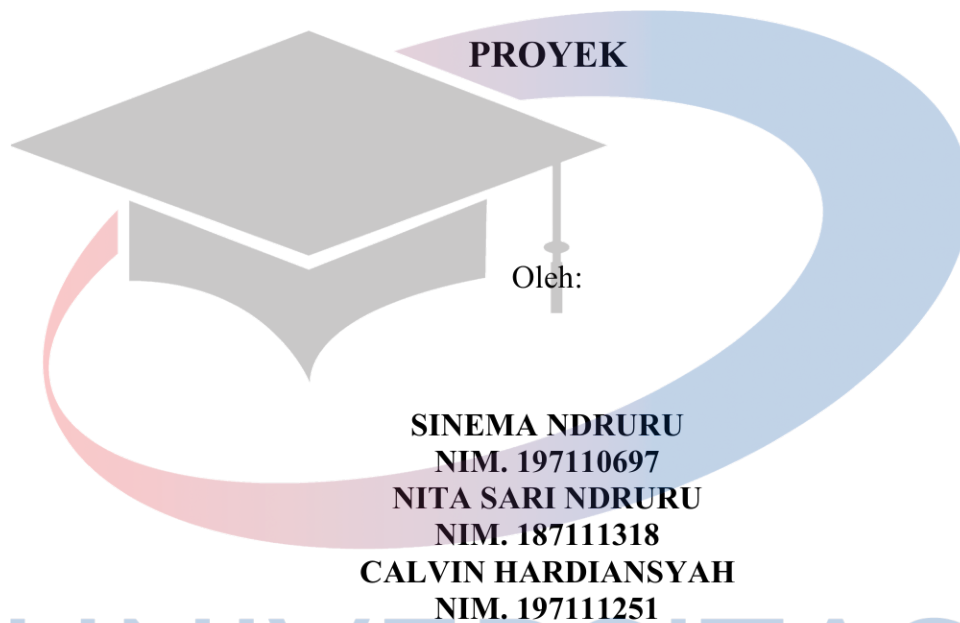


**ANALISIS KOMPARATIF PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN PELANGGAN PROVIDER  
SMARTFREN DAN XL DI  
KOTA MEDAN**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
2024**

**COMPARATIVE ANALYSIS OF PERCEIVED CUSTOMER  
SERVICE QUALITY OF SMARTFREN AND XL  
PROVIDERS IN MEDAN CITY**

**FINAL PROJECT**

By:

**SINEMA NDRURU  
STUDENT NUMBER. 197110697  
NITA SARI NDRURU  
STUDENT NUMBER. 187111318  
CALVIN HARDIANSYAH  
STUDENT NUMBER. 197111251**

**UNIVERSITAS  
MIKROS KIL**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT  
SCHOOL OF BUSINESS  
UNIVERSITY MIKROSKIL  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KOMPARATIF PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN PELANGGAN PROVIDER  
SMARTFREN DAN XL DI  
KOTA MEDAN**

**PROYEK**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**SINEMA NDRURU**  
NIM. 197110697  
**NITA SARI NDRURU**  
NIM. 187111318  
**CALVIN HARDIANSYAH**  
NIM. 19711125

Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing,



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Medan, 7 Februari 2024  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,  
Manajemen

  
UNIVERSITAS  
**MIKROSKIL**

(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KOMPARATIF PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN PELANGGAN PROVIDER  
SMARTFREN DAN XL DI  
KOTA MEDAN**

**PROYEK**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**SINEMA NDRURU**  
NIM. 197110697  
**NITA SARI NDRURU**  
NIM. 187111318  
**CALVIN HARDIANSYAH**  
NIM. 19711125

Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing,

  
(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Medan, 7 Februari 2024  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,  
Manajemen

  
  
UNIVERSITAS  
**MIKROSKIL**

(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS KOMPARATIF PERSEPSI KUALITAS  
PELAYANAN PELANGGAN PROVIDER  
SMARTFREN DAN XL DI  
KOTA MEDAN**

**PROYEK**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**SINEMA NDRURU**  
NIM. 197110697  
**NITA SARI NDRURU**  
NIM. 187111318  
**CALVIN HARDIANSYAH**  
NIM. 19711125

Disetujui Oleh :  
Dosen Pembimbing,

  
(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Medan, 7 Februari 2024  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,  
Manajemen

  
UNIVERSITAS  
**MIKROSKIL**

(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)



## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 187111318  
Nama : Nita Sari Ndruru

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Komparatif Persepsi Kualitas Pelayanan Pelanggan Provider Smartfren dan XL di Kota Medan  
Tempat Penelitian : Kota Medan

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 25 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



CS Dipindai dengan CamScanner

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 197111251  
Nama : Calvin Hardiansyah

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Komparatif Persepsi Kualitas Pelayanan Pelanggan Provider Smartfren dan XL di Kota Medan  
Tempat Penelitian : Kota Medan

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah**.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 25 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,

  
Calvin Hardiansyah



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara kualitas pelayanan pelanggan provider Smartfren dan provider XL di Kota Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian komparatif menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 200 responden yang terdiri dari 100 responden pelanggan provider Smartfren dan 100 responden pelanggan provider XL. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis komparasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan pelanggan provider Smartfren dan provider XL di Kota Medan. Walaupun secara nilai rata-rata kualitas pelayanan pelanggan provider Smartfren sedikit lebih unggul dari kualitas pelayanan pelanggan provider XL.

**Kata Kunci** : *Analisis Komparatif, Kualitas Pelayanan, Persepsi, Smartfren, XL*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This study aims to determine the difference between the quality of customer service of provider Smartfren and provider XL in Medan City. This type of research is comparative research using a quantitative approach. This study used a sample of 200 respondents consisting of 100 respondents of Smartfren provider customers and 100 respondents of XL provider customers. The sampling method used in this research is Accidental sampling. The type of data used in this study is primary data, namely data collected or obtained directly from the object of research. The data collection technique used in this research is a questionnaire. The data analysis technique used in this study uses comparative analysis. Based on the results of the research conducted, this study shows that there is no significant difference between the quality of customer service of provider Smartfren and provider XL in Medan City. Although the average value of the quality of service of Smartfren provider customers is slightly superior to the quality of service of XL provider customers.*

**Keywords :** *Comparative Analysis, Service Quality, Perception, Smartfren, XL*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Komparatif Persepsi Kualitas Pelayanan Pelanggan Provider Smartfren dan XL di Kota Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil

Penulis menyadari bahwa tugas akhir dalam bentuk proyek ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan proyek. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, saran, bimbingan serta motivasi yang berharga baik di dalam menempuh studi selama perkuliahan maupun selama menyusun tugas akhir dalam bentuk proyek sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek ini.
2. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M.,M.Si., selaku dosen pendamping pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta motivasi yang berharga baik di dalam menempuh studi selama perkuliahan maupun selama menyusun tugas akhir dalam bentuk proyek sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan dan selaku Dosen Wali yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga selama menempuh studi.
6. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.

7. Ucapan terima kasih kepada orang tua penulis (ketua), Bapak Yesafati Ndruru dan Ibu Yurlina Zai yang telah membesarkan, mendoakan dan mendidik dengan kasih sayang.
8. Ucapan terima kasih kepada orang tua penulis (anggota I) Bapak Tolonasokhi Ndruru dan Ibu Yutisah Zebua (+) yang telah membesarkan, mendoakan dan mendidik dengan kasih sayang.
9. Ucapan terima kasih kepada orang tua penulis (anggota II), ayah Katri Silo (+), ibu Ester Juliani yang telah membesarkan, mendoakan dan mendidik dengan kasih sayang.
10. Responden penulis, penulis menyampaikan terimakasih atas waktu untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, terima kasih atas kerjasamanya.
11. Sahabat baik penulis dan teman seperjuangan yang penulis kasihi Irfan Lihardo Situmorang, Ronaldo Alfarizky Hutauruk, S.M., Bobby Cararo Purba, S.M., dan Endang Ari Pertiwi Sibuea, S.M., serta Martinus Mendrofa, S.M. yang telah memberikan banyak doa, motivasi, semangat, penghiburan dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
12. Teman-teman seluruh keluarga besar Manajemen bisnis mikroskil 2019-2023 yang selalu memberikan motivasi, doa dan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek ini.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa proyek ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga proyek ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 25 Januari 2024

Penulis

Sinema Ndruru

Nita Sari Ndruru

Calvin Hardiansyah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Ruang Lingkup.....	6
1.4. Tujuan.....	6
1.5. Manfaat.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2 Persepsi .....	10
2.1.3 Kualitas .....	12
2.1.4 Pelayanan .....	13
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	17
2.3. Kerangka Konseptual .....	19
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Objek Penelitian .....	22
3.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
3.3.1 Populasi.....	22

3.3.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.4.1	Field Research (Studi Lapangan).....	23
3.4.2	Library Research (Studi Kepustakaan) .....	25
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	25
3.6.	Metode Analisis Data .....	26
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	26
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	26
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	31
4.1.1	Gambaran Umum Provider Smartfren dan XL .....	31
4.1.2	Identitas Responden .....	35
4.1.3	Statistik Deskriptif .....	38
4.1.4	Uji Kualitas Data.....	40
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	42
4.2.	Pembahasan.....	46
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>55</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mobile Experience Awards .....	3
Gambar 4. 1 PT. Smartfren Telecom Tbk.....	28
Gambar 4. 2 PT. XL Axiata Tbk.....	29
Gambar 4. 3 Produk Smartfren .....	31
Gambar 4. 4 Produk Kartu Perdana XL .....	32



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

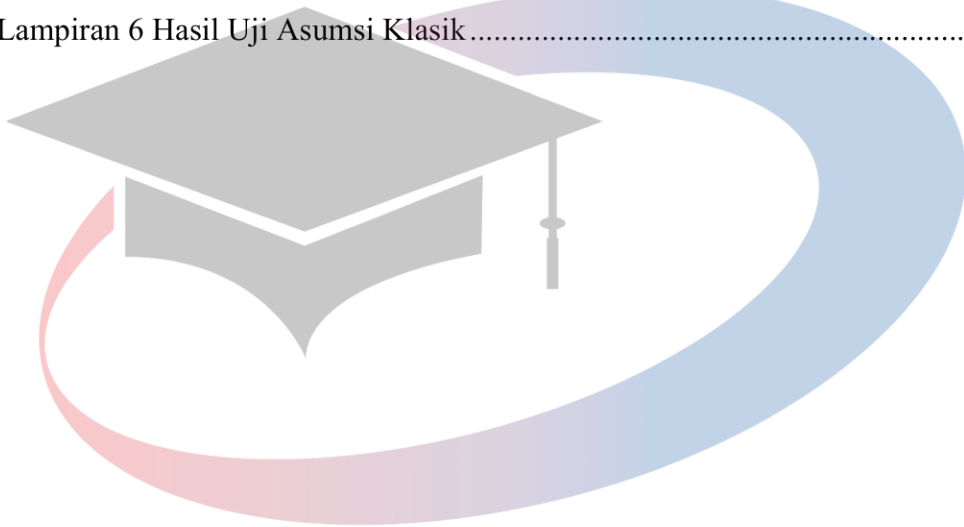
## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Survei Operator Selular .....	2
Tabel 1. 2 Mobile Experience Awards.....	3
Tabel 1. 3 Statistik Jaringan Kota Medan .....	4
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert .....	21
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Provider .....	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden .....	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden .....	33
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden .....	33
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden .....	34
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden .....	34
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden .....	34
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden .....	35
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan .....	35
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan .....	36
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Smartfren ( $X_1$ ).....	37
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel XL ( $X_2$ ).....	38
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4. 14 Hasil Uji Homogenitas Varians .....	39
Tabel 4. 15 Group Statistik Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4. 16 Hasil Uji Independent Samples t Test Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden Kualitas .....	43
Tabel 4. 18 Deskripsi Jawaban Responden Kualitas .....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	55
Lampiran 3 Distribusi Statistik Deskriptif.....	60
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	61
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63



# UNIVERSITAS MIKROSKIL