

**PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN TERHADAP
TINGKAT RESIPROSITAS**

**(Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian Calon
Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap Tingkat Resiprositas
Antara Calon Pelanggan dan *Customer Relations Officer* Indosat)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

**Sella Marsilia
070903212/ kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

**PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN TERHADAP
TINGKAT RESIPROSITAS**

**(Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian Calon
Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap Tingkat Resiprositas
Antara Calon Pelanggan dan *Customer Relations Officer* Indosat)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh :

Sella Marsilia

070903212/ Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2013**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN TERHADAP
TINGKAT RESIPROSITAS**

**(Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian Calon
Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap Tingkat Resiprositas
Antara Calon Pelanggan dan *Customer Relations Officer* Indosat)**

SKRIPSI

Disusun untuk melengkapi tugas akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar

S.I.Kom Pada Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Sella Marsilia
070903212

Disetujui Oleh :

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.
Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN
TERHADAP TINGKAT RESIPROSITAS (Studi
Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian
Calon Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap
Tingkat Resiprositas Antara Calon Pelanggan dan
Customer Relations Officer Indosat)

Penyusun : Sella Marsilia

NIM : 070903212

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : Kamis, 17 Oktober 2013

Pukul : 11.00 WIB

Tempat : Ruang Pendaftaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. G. Arum Yudarwati
Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.
Penguji II



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sella Marsilia

NIM : 070903212

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN
TERHADAP TINGKAT RESIPROSITAS (Studi
Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian
Calon Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap
Tingkat Resiprositas Antara Calon Pelanggan dan *Customer
Relations Officer* Indosat)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar
saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya
milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan
material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lainnya yang pada
hakikatnya merupakan bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara
orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan
pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk
melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau
keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun
paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 6 November 2013



Sella Marsilia's
Sella Marsilia

SELLA MARSILIA
No. Mhs : 070903212

PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN TERHADAP TINGKAT RESIPROSITAS

**(Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian Calon
Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap Tingkat Resiprositas
Antara Calon Pelanggan dan *Customer Relations Officer* Indosat)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat ketidakpastian calon pelanggan tentang layanan pascabayar terhadap tingkat resiprositas antara calon pelanggan dan CRO Indosat. Terdapat satu lagi variabel yang menjadi variabel anteseden yaitu pengalaman calon pelanggan, dalam hal ini tingkat pengalaman merupakan faktor pembentuk variabel ketidakpastian.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pascabayar yang datang ke galeri Indosat Semarang. Pengambilan sample diambil secara *purposive* yaitu sebanyak 110 calon pelanggan pascabayar Indosat. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket atau kuesioner, uji validitas instrumen dilakukan menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*. Sedangkan uji reabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*, untuk teknik analisis data menggunakan korelasi.

Hasil analisis terbukti bahwa calon pelanggan memiliki tingkat pengalaman yang rendah mengenai layanan pascabayar ketidakpastian calon pelanggan tentang layanan pascabayar tergolong tinggi. Dari penelitian juga terbukti bahwa tingkat resiprositas yang diperoleh tergolong tinggi.

Disimpulkan bahwa ditemukan ada pengaruh antara tingkat pengalaman, ketidakpastian, dan tingkat resiprositas sehingga hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya. Terdapat hubungan negatif atau berbanding terbalik antara tingkat pengalaman dan ketidakpastian, sedangkan ketidakpastian memiliki hubungan positif atau berbanding lurus terhadap tingkat resiprositas.

Kata kunci : pengalaman, ketidakpastian, dan resiprositas.

HALAMAN PERSEMBAHAN



My Jesus Christ, I Love you !

My dear parents,

Biece H Sardjono and Maudy N

My sister, Tessy Cecilia

KATA PENGANTAR

Rasa terima kasih, hormat, puji, sembah dan syukur yang tidak pernah ada henti-hentinya hanya dipersembahkan kepada Tuhan Yesus Kristus, *my only savior*. Hanya karena kuasa dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, yang berjudul “PENGARUH TINGKAT KETIDAKPASTIAN TERHADAP TINGKAT RESIPROSITAS (Studi Eksplanatif Tentang Pengaruh Tingkat Ketidakpastian Calon Pelanggan Tentang Layanan Pascabayar Terhadap Tingkat Resiprositas Antara Calon Pelanggan dan *Customer Relations Officer* Indosat)”

Skripsi disusun sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu dosen pembimbing yang sangat luar biasa Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.terimakasih atas bimbingan dan waktu yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
2. Dosen – dosen penguji, Bu Arum dan Bu Ikee. Terimakasih atas masukannya.
3. Papa Mama yang selalu mendoakan, mendorong dan memberi semangat, dan untuk berusaha mengerti dan memaafkan mundurnya

skripsiku, terimakasih untuk dukungan materinya *dad n' mom, I love You, Thank you so much!*

4. Kakakku satu-satunya terimakasih atas dorongan, semangat, dan ancumannya yang membuat penulis terdorong untuk segera menyelesaikan skripsi.
5. Sahabat-sahabat tersayang Ardra Fiandra, Carisa Devina A., Anne Clarenthia, Falencia Tiffani, Ranis, Nina, Mbak Tri, Nunna, Vhalen, terimakasih atas bantuan, dukungan, waktu, dan hiburannya yang membuat jadi gak setres, dan untuk iin yang sudah selesai terlebih dahulu menjadi motivasi penulis untuk ikutan lulus.

Dan untuk semua pihak yang telah membantu dengan dukungan moril maupun materiil, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis haturkan terimakasih.

Penulis menyadari penulisan laporan ini jauh dari sempurna, namun dengan penuh harapan penulis ingin agar bermanfaat dan menjadi inspirasi bagi pembaca.

Yogyakarta, 6 November 2013

Sella Marsilia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian	17
D. Manfaat Penelitian.....	17
E. Kerangka Teori	18
F. Kerangka Konsep	47
G. Hipotesis	50
H. Definisi Operasional	51

I.	Metodologi Penelitian.....	53
1.	Jenis Penelitian	53
2.	Metode Penelitian	54
3.	Lokasi Penelitian	54
4.	Populasi dan sampel	54
5.	Teknik Pengumpulan Data	56
6.	Teknik Analisis Data	56
7.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	58
BAB II	GAMBARAN OBYEK PENELITIAN	63
A.	Lambang PT. Indosat, Tbk	63
B.	Sejarah dan Visi Misi PT. Indosat, Tbk.....	64
C.	Struktur Perusahaan PT. Indosat, Tbk	70
D.	Produk dan Layanan PT. Indosat, Tbk	72
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	83
A.	Temuan di Lapangan	83
B.	Uji Hipotesis	101
C.	Interpretasi Data	102

BAB IV PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	107
1. Akademis	107
2. Praktis.....	108
 DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

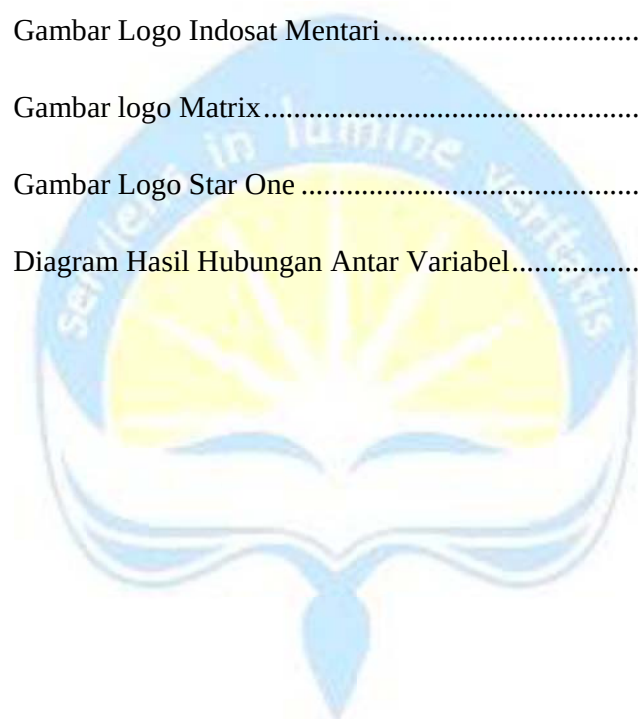
Tabel I. 1	Teorema Teori Pengurangan Ketidakpastian	35
Tabel I. 2	Definisi Operasional	53
Tabel I. 3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Ketidakpastian	60
Tabel I. 4	Hasil Pengujian Validitas Resiprositas	61
Tabel III. 1	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Keraguan Calon Pelanggan Untuk Menggunakan Layanan Pascabayar Indosat.....	84
Tabel III. 2	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Pascabayar	84
Tabel III. 3	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Pascabayar Indosat.....	85
Tabel III. 4	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan Dalam Menggunakan Layanan Pascabayar Dari Provider Lain	85
Tabel III. 5	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan yang Merasa Kecewa Ketika Menggunakan Layanan Pascabayar Provider Lain.....	86
Tabel III. 6	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan yang Pernah Mendapatkan Masalah Ketika Menggunakan Layanan Pascabayar Provider Lain.....	86
Tabel III. 7	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan yang Melakukan Komplain via Telepon atau Datang ke Galeri Provider Lain.....	87
Tabel III. 8	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban calon Pelanggan yang Menyatakan Bahwa Layanan Pascabayar Tidak Dapat Diselesaikan Dengan Baik	88

Tabel III. 9	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan yang Mengetahui Tata cara Prosedural Mengenai Penggunaan Layanan Pascabayar	88
Tabel III. 10	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan yang Mengetahui tata cara Pembayaran Layanan Pascabayar	89
Tabel III. 11	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban calon Pelanggan Yang Mengetahui Prosedur Pelayanan di Dalam Galeri Indosat...	89
Tabel III. 12	Kategori Variabel Tingkat Pengalaman.....	90
Tabel III. 13	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variable Melengkapi Pengetahuan Calon Pelanggan Mengenai Layanan Pascabayar Indosat.....	91
Tabel III. 14	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variable Calon Pelanggan Memprediksi Bahwa CRO Tidak Akan Memberi Informasi Yang Lengkap	91
Tabel III. 15	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Calon Pelanggan Mencari Informasi pada CRO Mengenai Keuntungan.....	92
Tabel III. 16	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel Calon Pelanggan Mencari Informasi Mengenai Kerugian Layanan pascabayar Indosat	93
Tabel III. 17	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel Calon Pelanggan Menanyakan penyelesaian Jika terjadi Masalah Ketika Menggunakan Layanan Pascabayar	94
Tabel III. 18	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel Calon Pelanggan Merasa Kurang Nyaman Ketika Menunggu Giliran Untuk Memperoleh Pelayanan Dari CRO.....	95
Tabel III. 19	Kategori Variabel Ketidakpastian	95

Tabel III. 20	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Memberi Salam Pada Calon Pelanggan	96
Tabel III. 21	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Menanyakan Identitas Diri Calon Pelanggan.....	97
Tabel III. 22	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Menanyakan Keperluan Calon pelanggan Datang Ke Galeri Indosat	97
Tabel III. 23	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Memberikan Informasi Mengenai Keuntungan Jika Menggunakan Layanan Pascabayar	98
Tabel III. 24	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Telah Memberikan Informasi Mengenai Kerugian Jika Menggunakan Layanan Pascabayar Indosat	98
Tabel III. 25	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Memberikan Informasi Mengenai Tata Cara Komplain Jika Terjadi Permasalahan Sewaktu Menggunakan Layanan Pascabayar Indosat	99
Tabel III. 26	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Memberikan Informasi Waktu Penyelesaian Jika Nantinya Terjadi permasalahan Saat menggunakan Layanan Pascabayar Indosat.....	100
Tabel III. 27	Distribusi Frekuensi Kecenderungan Jawaban Variabel CRO Menjelaskan Produk Layanan Lainnya.....	100
Tabel III. 28	Kategori Variabel Tingkat Resiprositas	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1	Diagram Hubungan Antar Variabel	50
Gambar II. 1	Lambang PT Indosat, Tbk.....	64
Gambar II. 2	Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk.....	71
Gambar II. 3	Gambar Logo Indosat IM3.....	72
Gambar II. 4	Gambar Logo Indosat Mentari.....	72
Gambar II. 5	Gambar logo Matrix.....	73
Gambar II. 6	Gambar Logo Star One	74
Gambar III.1	Diagram Hasil Hubungan Antar Variabel.....	102



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Analisis Frekuensi
- Lampiran 4 Uji Korelasi

