

INTISARI

Studi ini bertujuan untuk mengetahui Zona Toleransi dari tiga operator seluler terbesar yaitu Telkomsel, Indosat, dan XL di Surabaya. Zona Toleransi ini diperoleh melalui pengukuran gap dari ekspektasi pelanggan (*desired service* dan *adequate service*) atas kualitas layanan yang diberikan. selain itu, studi ini juga mengukur tingkat kualitas layanan yang diperoleh pelanggan sebenarnya.

Sampel dari studi ini merupakan 110 orang pelanggan Telkomsel, pelanggan Indosat, dan pelanggan XL di Surabaya baik pria maupun wanita yang berpendidikan minimal SMA dan telah menggunakan produk selama 6 bulan. Kuisisioner yang dibagikan merupakan kuisisioner dengan format tiga kolom yang berisi 22 pernyataan terkait lima dimensi SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan oleh ketiga provider dan mengukur Zona Toleransi dari ketiga provider tersebut.

Hasil dari studi ini menunjukkan bahwa Telkomsel memiliki kualitas layanan yang paling baik dari ketiga provider yang kemudian disusul oleh XL dan terakhir Indosat. Zona Toleransi terbesar dimiliki oleh Indosat yang diikuti oleh XL dan terakhir Telkomsel yang menunjukkan bahwa pelanggan Indosat paling toleran dalam menerima perbedaan kualitas layanan dan pelanggan Telkomsel paling tidak toleran dalam menerima perbedaan kualitas layanan.

Kata Kunci: Zona Toleransi, Kualitas layanan, *Desired Service*, *Adequate Service*

ABSTRACT

This study aims to describe the zone of tolerance of the three largest mobile operators Telkomsel, Indosat, and XL in Surabaya. This zone of tolerance is obtained by measuring the gap of customer expectations (desired service and adequate service) on the quality of service provided. In addition, this study also measures the level of service quality which is really obtained by customers.

Samples of this study is 110 customers of Telkomsel, Indosat, and XL in Surabaya both men and women were at least high school education and have been using the service for at least 6 months. Questionnaires which distributed were questionnaire with three-column format which contains 22 statements related to the five dimensions of SERVQUAL to measure customer satisfaction on the quality of service provided by three providers and measure the zone of tolerance of that three provider.

The results of this study indicate that Telkomsel has the most excellent service quality between the three providers and then followed by XL and Indosat. The wider zone of tolerance is owned by Indosat, followed by XL and then Telkomsel indicate that Indosat's customers most tolerant and accept heterogeneity in service quality and Telkomsel's customers most intolerant on accept heterogeneity in service quality.

Keywords: Zone of Tolerance, Service Quality, Desired Service, Adequate Service