

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA KARTU KUOTA 3 (*THREE*) DI KOTA MAKASSAR

St. Rukaiyah¹⁾

Magister Manajemen Strategik UNIFA

Rukaiyah_st2609@yahoo.com

Asmaul Husnah²

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of consumer feelings after comparing between what he received and his expectations. A customer, if satisfied with the value provided by a product or service, is very likely to be a customer for a long time. This study aims to determine the analysis of the level of customer satisfaction with users of quota cards Three (3) found in Makassar City. The results showed that this study through the data obtained from interviews using 14 questions to 20 informants who used quota Three cards in Makassar City, with different places namely East, West, South and North, to see how big the response from the 4th the direction is towards quota card users Three (3). Then the author brings together the interview data that has been collected from the answers of several informants regarding the satisfaction of the Three (3) quota card in Makassar City.

Keyword: *Consumer Satisfaction and Users of Three Quota Cards*

ABSTRAK

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Penelitian ini bertujuan mengetahui analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* (3) yang terdapat di Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini melalui data yang telah diperoleh dari wawancara dengan menggunakan 14 pertanyaan kepada 20 informan yang menggunakan kartu kuota *Three* di Kota Makassar, dengan tempat yang berbeda yaitu Timur, Barat, Selatan dan Utara, untuk melihat seberapa besar respon dari ke 4 arah tersebut terhadap pengguna kartu kuota *Three* (3). Kemudian penulis menyatukan data wawancara yang telah dikumpulkan hasil jawaban beberapa informan mengenai kepuasan pengguna kartu kuota *Three* (3) di Kota Makassar.

Kata Kunci: *Kepuasan Konsumen dan Pengguna Kartu Kuota Three*

Sekretariat

Editorial: Program Studi Manajemen Universitas Fajar – Makassar,
Sulawesi Selatan, Indonesia

Telp/Hp: 081340202750/ Fax (0411) 459-938

Email: manor@unifa.ac.id

OJS: <http://journal.unifa.ac.id/index.php/manor/index>

Pendahuluan

Handphone bukan menjadi barang mewah lagi, tetapi sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat umum dalam melakukan komunikasi sehari-hari. Untuk menjalankan fungsi *handphone* tersebut pengguna harus menggunakan kartu SIM (*Subscriber Identity Module*) atau kartu seluler mempunyai korelasi yang sangat kuat pada *Handphone*, karena memanfaatkan dua jenis teknologi jaringan komunikasi, teknologi jaringan penyediaan layanan komunikasi tersebut GSM (*Global System for Mobile Communication*) dimana konsumen dalam melakukan komunikasi mencakup suatu daerah yang luas dan baru muncul adalah teknologi CDMA (*Code Division Multiple Access*), akan tetapi yang paling dominan digunakan adalah teknologi GSM (*Global System for Mobile 2 Communication*), karena kemudahan dalam penggunaan dan daerah penggunaan yang luas. Jadi, bisa dikatakan bahwa dalam sepuluh tahun ini bisnis jasa telekomunikasi seluler berkembang sangat pesat walaupun negeri ini sempat mengalami krisis global serta pertumbuhan ekonomi yang belum sesuai dengan yang diharapkan, tetapi bisnis di industri ini masih berkembang hingga sekarang. (Safaat.S, 2016)

Pada perkembangan saat ini kita temui jenis operator yang mewarnai

jaringan telekomunikasi seluler berbasis GSM, yakni *Three*. Tetapi dalam hal ini persaingan antaroperator pun cukup ketat, karena semua operator berusaha dalam meraih tingkat kepuasan konsumen tersebut.

Tabel 1 Jumlah Pengguna Operator di Indonesia Tahun 2014

No	Perusahaan	Jumlah Pengguna (Juta)
1	Telkomsel	132,7
2	XL-Axiata	68,5
3	Indosat	59,7
4	Hutchison 3 Indonesia	38
5	ESIA	12,3
6	Smartfren	11,3

Sumber:

file:///C:/Users/User/Downloads/16.04.016_bab1.pdf

Dari Tabel 1 Telkomsel memiliki jumlah pengguna paling tinggi yaitu mencapai 132,7 juta pengguna, disusul oleh XL-Axiata yang telah mengakuisisi Axis sehingga jumlah pengguna XL dan axis digabungkan menjadi satu dan memiliki pengguna 68,5 juta, indosat memiliki 59,7 juta pengguna, sedangkan *Hutchison 3* Indonesia memiliki 38 juta pengguna. Dengan menempati urutan keempat dari enam operator yang ada di Indonesia, *Three* telah memperlihatkan bahwa perusahaannya dapat diperhitungkan oleh para kompetitornya meskipun perusahaan *Three* ini termasuk perusahaan baru dalam industri

telekomunikasi. Perusahaan *Three* sendiri telah memperoleh lisensi 3G pada tahun 2004, akan tetapi layanan 3G tersebut mulai diluncurkan pada 29 maret 2007 dengan wilayah jangkauan hanya Jakarta pada awalnya (Rahmat, 2011). Dari data tersebut *Three* telah menjadi perusahaan yang berkembang sehingga tidak menutup kemungkinan *Three* dapat meningkatkan jumlah pengguna setiap tahun dan bersaing dengan perusahaan lain yang telah berdiri lama di industri bidang telekomunikasi tersebut seperti Telkomsel dan Indosat. (Indotelko, 2013).

Metode Penelitian

Rancangan penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Ciri dari metode kualitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk deskripsi yang berupa teks naratif, kata-kata, ungkapan, pendapat, gagasan yang dikumpulkan oleh peneliti dari beberapa sumber yang berkaitan dengan Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Kartu Kuota *Three* di Kota Makassar.

Hasil dan Pembahasan

Tanggapan Tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Kartu Kuota *Three* Di Kota Makassar

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan mengenai bagaimana tingkat kepuasan

konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* di Makassar, di peroleh hasil yang hampir serupa antar jawaban satu dengan jawaban lainnya dari masing-masing informan.

Berikut ini adalah jawaban para informan ketika ditanya tentang tanggapan tingkat kepuasannya menggunakan kartu kuota *Three*, yaitu :

“Jaringanya yang bagus, sudah lama menggunakan Kartu kuota Three voucher isi ulang karena gampang dicari dan murah. Selain saya yang menggunakan kartu kuota Three..” (Putri Aulia Pratiwi, 27/06/2017)

Kemudian peneliti bertanya kepada orang kedua yang bernama Ardiansyah, mengenai kepuasan menggunakan kuota *Three* dan saudara menjawab, yaitu : *“Jaringan yang bagus, sudah lama menggunakan kartu kuota Three dan Membeli isi ulang voucher kartu Three dan harga sangat murah, penggunaan voucher 2 sampai 3 kali sebulan 35 ribu pembelian. Selain beliau menggunakan kartu kuota Three,” (Ardiansyah,27/06/2017)*

Peneliti melanjutkan wawancara ke tiga pada informan, tentang kepuasan menggunakan kartu kuota *Three*, yaitu: *“Jaringan yang bagus, beliau sudah lama menggunakan sekali pakai. Karena kartu kuota Three itu jaringanya bagus dan mendukung. Harganya yang murah, Tidak pernah mengajak memakai Three, sangat puas menggunakannya.”. (Awaliani Indah safitri,04/07/2017)*

Informan keempat, bersamaan di hari itu mengenai kepuasan konsumen menggunakan kartu kuota *Three*, informan menjawab :

“karena awalnya dengar dari teman kalo kartu kuota Three itu murah dari kartu lain. Pemakaian kurang lebih 7 bulan. Saya membeli isi ulang kartu kuota Three, setiap habis beli isi ulang dan sempat memiliki kartu Three. Menurut saya murah. karena dilihat dulu bagus atau tidak. 50% saya puas menggunakannya..” (Fadel, 04/07/2017).

Informan kelima untuk menanyakan tentang kepuasan menggunakan kartu kuota *Three*, dan informan menjawab, yaitu:

“Karena menurut saya jaringannya sangat bagus dan terjangkau harganya, Saya sudah menggunakannya sangat lama. Sekali pakai lebih bagus untuk saya jadi saya menggunakan sekali pakai lalu kembali membeli kartu Three lagi. menurut saya, kartu kuota Three itu bagus. kuotanya tidak cepat habis. Satu bulan satu kali karena saya tidak boros...” (Wilda, 04/07/2017)

Informan ke enam mengenai kepuasan menggunakan kuota *Three*, informan menjawab:

‘Harganya terjangkau dan jaringan yang cukup memuaskan. Pemakaian cukup lama. kartu sekali pakai dan biaya 1 kali sebulan 35 ribu harga murah. Menggunakan kartu kuota Three puas, bila terjadi perubahan produk dan layanan tidak menjadi masalah, yang penting kualitas meningkat. minat untuk

menganti kartu lain selain kartu kuota Three .” (Wira Andini, 04/05/2017)

Informan ke tujuh menanyakan tanggapannya menggunakan kartu kuota *Three*, informan menjawab:

“Karena jaringannya bagus tidak lambat dan lumayan kencang jaringannya, sudah 3 tahun menggunakannya. Membeli kartu sekali pakai, kalo sudah habis masa kartunya saya beli baru lagi. Selain jaringannya bagus, harganya murah dibandingkan dari kartu lain. Disamping harga murah dan jaringannya bagus..” (Asrul Nur, 05/07/2017).

informan ke delapan, mengenai kepuasanya menggunakan kartu kuota *Three*, informan ke delapan menjawab:

“Karena jaringannya bagus dilokasi tempat tinggal saya, sudah menuju lama menggunakannya. Saya membeli satu kali pakai, karena kartu Three bagus, kecepatan jaringannya yang cepat. Harganya 36 ribu 6GB lumayan murah, pembelian dalam sebulan 1kali-2kali. Kebanyakan kenalan saya menggunakan Three.” (Alidin Akbar, 05/07/2017).

Informan ke sembilan mengenai kepuasan menggunakan kartu kuota *Three*, informan ke sembilan menjawab:

“Karena jariganya sangat bagus. saya menggunakan sudah lama. Pertama membeli saya menggunakan kartu dan seterusnya saya menggunakan isi ulang kuota dalam bentuk voucer. Menurut saya, kartu Three sangat bagus dan sangat mendukung jaringannya. Saya baisesa membeli vocer 8GB 102 ribu. Harganya murah, karena masuk golongan menengah

kebawah..” (NurFajrianti Aminr, 07/070/2017).

Informan sepuluh kepada informan tanggapan mengenai kepuasan menggunakan kuota *Three*, informan menjawab :

“*Jaringan cukup bagus dan harga murah. Sudah lama menggunakan sekitar 2 tahun atau 3 tahun. Membeli kartu sekali pakai. Karena kuota Three jaringannya cukup bagus banyak conter yang menjual. Pengeluaran biaya bisa sampai 2 bulan 10GB 90 ribu.cukup murah dari kuota lain. ganti kartu kalo jringannya lebih bagus dan lebih murah.*” (Hesta Meiris,10/07/2017).

Informan kesebelas kepada informan yang menggunakan kartu kuota *Three* di Kota Makassar, informan ke sebelas menjawab:

“*Saya memilih kartu Three karena murah dan jaringannya juga tidak lambat .sudah lama menggunakannya, saya membeli dengan kartu sekali pakai, yang membuat saya menggunakan kartu kuota Three karena murah dan jaringannya juga lancar.*” (Titin Pratiwi,15/07/2017).

Informan kedua belas kepada informan tentang kepuasan konsumen pengguna kuota *Three*, informan menjawab:

“*Murah jika habis kuota masih bisa dipakai whatsapp dan BBM. Baru kali ini menggunakan dan sekali pakai kartu Three. sudah ada jaringnya 4Gnya. Membeli sekali*

sebulan dan harga murah..” (Qanita Ahmad,15/07/2017)

Informan ke tiga belas, peneliti menanyakan tentang kepuasan informan mengenai kartu kuota *Three*, informan mengatakan:

“*Harganya terjangkau, sudah lama pakai. Membeli sekali pakai.. harga terjangkau dengan kuota yang banyak. Harga murah, satu kali perbulan..*” (Nunu 15/07/2017)

Informan ke empat belas mengenai kepuasannya menggunakan kartu kuota *Three*:

“*Harga yang murah dan jaringan lancar. Sudah 2 bulan pakai, membeli kartu sekali pakai. Jaringan yang lancar... 1 kali dalam sebulan. Harga murah..yang menggunakan teman, mengajak menggunakannya. Iya puas...iya percaya dengan iklannya..*” (Aswajum Mutahharah,15/07/2017)

Informan ke lima belas, tentang tingkat kepuasannya menggunakan kartu kuota *Three*. informan kelima belas menjawab :

“*Karena jaringannya lumayan bagus dan harga kuotanya murah. Sudah lama pakai. Kartu sekali pakai.. karna harganya terjangkau. 1-2 kali dalam sebulan. Harga cukup murah, yang menggunakan teman dan kerabat, iya mengajak pakai. Sangat puas menggunakan, tidak percaya iklan.*” (Asri Nurmadiyah, 15/07.2017)

Peneliti melanjutkan penelitian wawancara kepada informan ke enam belas

tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* di Kota Makassar, informan menjawab; *“lumayan jaringan bagus, baru kali ini menggunakan. Sekali pakai, hanya ingin menggunakan. Biaya 3G 35 ribu sebulan. Harga murah, tergantung pemakaian, tapi kadang satu kali pakai..”* (Asriani.A, 16/07/2017)

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara kepada informan ketujuh belas mengenai kepuasannya menggunakan kuota *Three*, informan menjawab:

“Karena murah, baru pakai dan membeli sekali pakai. Mengeluarkan biaya 5GB 57 ribu, harga murah kalo mahasiswa. 1 kali pakai dalam sebulan. Yang menggunakan teman-teman. Tidak pernah mengajak pakai Three. lumayan karena baru pakai. Tidak percaya iklan..” (Nurul Musfirah, 16/07/2017)

Informan ke delapan belas tentang kepuasannya menggunakan kartu kuota *Three*, informan kemudian menjawab; *“Dari dulu menggunakan Three sebelum bisa internetan hanya pakai telepon dan sms. Sudah lama sekali, tidak tahu sudah berapa tahun. Awalnya voucher alu pakai sekali pakai..”* (Reski Yusnita, 16/07/2017)

Informan kesembilan menanyakan tentang kepuasan terhadap kuota *Three*, informan kesembilan menjawab:

“Di rumah jaringanya bagus, 5 bulan menggunakan. Kartu sekali pakai. Karena harganya murah dan jaringan dirumah bagus. Biaya 59 ribu lebih dari itu. Harga murah bagi

pekerja. Pemakaian 1 kali pakai..” (Ashabut Kahfi, 16/07/2017)

Informan kedua puluh mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* di Kota Makassar, informan kedua puluh menjawab:

“Karena banyak yang pakai disini, hampir Itahun menggunakan voucher isi ulang. Jaringan disini kencang. Pengeluaran biaya 20 ribu sampai 40 ribu. Harga murah sekali apa lagi bila promo..” (Herlina, 16/07/2017).

Pembahasan

Tingkat Kepuasan Konsumen Kartu Kuota *Three* Di Kota Makassar

Sebagai makhluk sosial, masyarakat tidak bisa lepas dari kegiatan komunikasi, dan kini dengan kecanggihan teknologi dan fitur-fitur layanan komunikasi terkini yang dikembangkan, sehingga jarak tidak lagi menjadi penghalang untuk berkomunikasi. Hampir seluruh lini kehidupan bersinggungan dan bahkan bergantung pada komunikasi dengan menggunakan layanan telekomunikasi, dan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, telekomunikasi selular menjadi salah satu kebutuhan wajib masyarakat (Otdanews, 2013). Salah satu kebutuhan pengguna produk konsumen adalah bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam

menggunakan kartu kuota internet *Three* di Kota Makassar.

Dari itu penulis menunjukkan dalam bentuk metode penelitian kualitatif deskriptif wawancara terhadap informan puas menggunakan kuota *Three* di Kota Makassar dari 4 arah. penggunaan kartu kuota *Three* kepada konsumen sangatlah mempengaruhi dalam kehidupan sehari-hari dalam komunikasi, sehingga perusahaan untuk itu pemilik perusahaan harus dapat menciptakan kualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk jasa seperti dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan. (Reza Dimas Sigit P, 2014)

Dalam bauran promosi pada produk *Three* masih ada konsumen yang tidak terlalu percaya dan tidak sering memperhatikan iklan yang telah ditayangkan dan dipromosikan melalui media social. Tapi konsumen hanya menggunakan produk kartu kuota *Three* di Kota Makassar karena harganya yang murah dan jaringannya terjangkau di Kota Makassar. Untuk itu konsumen hanya merasakan produk tidak melalui dengan promosi dan iklan tapi hanya dengan harganya yang murah maka konsumen menggunakan dan merasa produknya dari pelayan jaringan dan menggunakan produknya.

Dari penjelasan di atas yang dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* di Makassar, kurang mempercayai dan konsumen tidak perlu memperhatikan iklan *Three* tapi konsumen puas dengan menggunakannya produk tersebut dengan kualitas produk dan pelayanan yang masih membuat para konsumen untuk puas terhadap produk *Three* yang diambil dari 4 arah Timur, Barat, Selatan dan Utara di Kota Makassar mengenai kepuasannya.

Dari hasil penelitian sebelumnya dalam bentuk kuantitatif bahwa kualitas layanan jasa operator seluler *Three* melalui penilaian 5 dimensi kualitas jasa penilaian oleh para responden dengan obyek penelitiannya yaitu para pelanggan *Three* di Universitas Lampung. Dari perhitungan nilai *servqual* 18 atribut bernilai negatif, ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas terhadap kualitas layanan operator *Three*. (Khoirul Umam, 2016) sedangkan dalam kualitatif tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* di Kota Makassar diambil dari 4 arah, informan penulis mengatakan puas dalam menggunakan kartu kuota *Three* di bandingkan tidak puas.

Tanggapan Tentang Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Kartu Kuota *Three* Di Kota Makassar

Melalui hasil tanggapan dari informan mengenai Tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* di Kota Makassar, sangatlah mempengaruhi konsumen dalam menggunakan produknya. *Three* adalah menghadirkan kebebasan berinternet bagi Indonesia, mengkombinasikan akses cepat dan layanan yang lebih mudah digunakan. *Three* telah memperluas jangkauannya hingga mencakup sebagian besar wilayah kepulauan Indonesia. *Three* terus mengembangkan berbagai inovasi dan terobosan yang memaksimalkan keseluruhan pengalaman pengguna dalam menikmati layanan mobile internet. Dalam perubahan produk dan kualitas layanan *Three* di Kota Makassar tidak dapat mempengaruhi konsumen karena jaringan yang kencang dan harga murah dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan hingga tetap bertahan pada produknya. pengguna bagi konsumen *Three* menganggap bahwa produk *Three* masuk dalam produk massa kini dan trend di mata konsumen yang menggunakan produk tersebut.

Dalam pembahasan ini menerangkan Kartu Kuota *Three* (3) bahwa di Kota Makassar yang menggunakan, siapa yang tidak kenal dengan salah satu perusahaan operator kartu GSM *Three* yang banyak digunakan oleh pengguna *Handphone*, beberapa orang

yang hanya mengetahui karena awalnya jaringannya bagus dan harga murah. Jaringan dan faktor ketertarikan harga sangat mempengaruhi perasaan konsumennya dalam untuk menggunakan kartu kuota *Three* dari itu harga yang murah dan dapat di gunakanya kartu sekali pakai, adapun membeli *vocer* isi ulang. Produk yang murah dan pelayanan dari perusahaan *Three* di Kota Makassar terhadap produk dan pelayanan terhadap konsumen sangatlah bagus dan dapat mempengaruhi konsumennya dalam kepuasan menggunakan produk *Three* di Kota Makassar.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa yang diperoleh dari pembahasan masalah penelitian ini, mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap pengguna kartu kuota *Three* (3) di Kota Makassar, yaitu: Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perlu perusahaan memperbaiki kualitas produk dan layanan yang telah di berikan, oleh karena itu konsumen sangat puas dengan jaringan yang mendukung dan harganya yang terjangkau bahkan menjangkau dimana-mana di Kota Makassar. Konsumen menggunakan internet mengikuti zaman sekarang, maka dari itu konsumen cari produk kartu kuota tidak boros, hemat dan kualitas yang bagus pada kartu kuota

Three. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Kartu Kuota *Three* di Kota Makassar sudah sangat mempengaruhi pengguna konsumennya dalam menggunakan produk *Three*.

Daftar Pustaka

A, Usmara. 2003. *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amoro.

Akbar Faisal. 2016. *Impementasi Bauran Promosi Kartu Perdana IM3 Pada Mahasiswa Universitas Fajar Makassar*. Skripsi. Makassar.

Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Rineka Cipta,

Azatra Vito, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Tri. Skripsi. Universitas Andalas Padang.

Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: BPFE UGM.

Basu Swastha. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty. Book.

Engel, J.F. et.al. 1994. *Consumer Behavior Jilid 1, Alih Bahasa Budiyanto*. Jakarta: Binarupa Aksara. Ghalia Indonesia.

file:///C:/Users/User/Downloads/16.04.016_bab1.pdf (25 Agustus 2017)

Hayati Eka
<http://ekakeropoh.blogspot.co.id/2012/10/pengertian-konsumen->

ciri-ciri-konsumen.html (11 April 2017)

<http://palembang-pos.com/miliki-91-juta-pelanggan-2017-tri-tambah-jaringan-4g/> (22 Mei 2017) Palembang.com.

<http://tri.co.id> . (2 April 2017) PT.Hutchison 3 Indonesia.

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Novianto Iik. perilaku penggunaan internet dikalangan mahasiswa. Jurnal (25 Agustus 2017)

S.Safaat. 2016. *Analisis Segmentasi Pasar Indosat Ooredoo (IM3) Di Kota Makassar*. Skripsi. Makassar.

Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen Edisi 7*. Jakarta: Indeks.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip & Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. J & J Learning. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, Fandy; G. Chandra; dan D. Andriana. 2008. *Pemasaran Stratrgik*. Yogyakarta
- Tri, Ririn Ratnasari dan Mastuti. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor.
- Umam Khoirul . 2016. Skripsi : *Analisis Kualitas Layanan Pada Pelanggan Operator Seluler Tri*. Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Lampung . Bandar Lampung.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.