

## INTISARI

Deregulasi dibidang telekomunikasi telah menciptakan persaingan ketat antar *provider* penyedia layanan telepon seluler di Indonesia. Tiga *provider* telepon seluler terbesar di Indonesia adalah Telkomsel, Indosat dan Excelcomindo Pratama mereka telah menguasai 89% pasar seluler di Indonesia. Ketiga *provider* tersebut berusaha memenuhi kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan kesetiaan dan memperbesar pangsa pasar (*market share*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu dilakukan studi perbandingan kartu SIM Prabayar antar ketiga *provider* tersebut.

Ada dua metode untuk mengetahui faktor-faktor kunci tingkat kesuksesan (*key success factors*) kartu SIM Prabayar antar *provider* dalam memenangkan persaingan, pertama; metode AHP untuk membandingkan kinerja masing-masing kartu SIM Prabayar berdasarkan data aktual. Kedua; Metode analisis tingkat kesesuaian dan analisis diagram *scatter* Kartesius untuk mengetahui kinerja masing-masing kartu SIM Prabayar berdasarkan persepsi pelanggan. Metode analisis tingkat kesesuaian dan diagram *scatter* Kartesius adalah diskriptif analitis dengan melakukan survey terhadap pelanggan ketiga *provider* tersebut. Sampel pelanggan dipilih dengan metode *stratified random sampling* terhadap nilai pulsa yang biasa dibeli oleh pelanggan masing-masing *provider*. Analisis perbandingan data fitur dan tarif pulsa juga digunakan sebagai faktor-faktor penting yang mempengaruhi pilihan pelanggan terhadap kartu SIM Prabayar.

Hasil penelitian berdasarkan data aktual kinerja menunjukkan bahwa kartu simPATI menduduki peringkat pertama kesuksesan disusul peringkat kedua kartu Mentari dan peringkat ketiga kartu XL Bebas. Sedangkan hasil penelitian dari survey kepuasan pelanggan kartu XL Bebas dari Excelcomindo Pratama menduduki peringkat pertama tingkat kesuksesan, memiliki nilai skor kesesuaian pelayanan tertinggi dan butir-butir atribut yang paling banyak berada pada kuadran B pada diagram Kartesius. Kartu simPATI dari Telkomsel menduduki peringkat kedua dan kartu Mentari dari Indosat menduduki peringkat ketiga. Secara umum teknologinya hampir sama yaitu GSM dengan fitur yang bervariasi, namun faktor dominan yang mempengaruhi tingkat kesuksesan adalah tarif pulsa yang kompetitif.

**Kata-kata kunci:** Tingkat kesuksesan, AHP, kinerja, survey kepuasan pelanggan, tingkat kesesuaian pelayanan, diagram *scatter* Kartesius, *provider*, kartu SIM Prabayar.