

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU MENTARI

DWI SUCIPTO, NENIK DIAH HARTANTI

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan adalah keunggulan yang tidak terkalahkan dan memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang baik dalam menghadapi saingan, karena pelanggan yang puas akan tetap setia. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pada PT. Indosat Tbk. selaku penyelenggara operator kartu Mentari. Dari hasil penelitian menunjukkan 89,77% responden merasa puas dengan memberikan tanggapan baik atas pelayanan yang diberikan PT. Indosat Tbk. Dimana penelitian ini dilakukan terhadap Mahasiswa Universitas Gunadarma sebanyak seratus orang responden.