

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA FLEXI HOME PADA PT. TELKOM, TBK CABANG JAKARTA BARAT

EDWIN FADLIANSYAH, MUHAMMAD YUNANTO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Tingkat kualitas pelayanan harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu perusahaan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan yaitu, Keandalan, Keresponsifan, Keyakinan, Emphaty dan Berwujud. Metode Analisis yang digunakan melalui tingkat Importance $\frac{1}{2}$ Performance dan Hasil Uji Chi Kuadrat. Hasil analisis yang diperoleh dalam Diagram Kartesius menyatakan bahwa Kemampuan karyawan dalam melakukan transaksi dengan cepat (Btr 5) dan perhatian karyawan terhadap pelanggan yang bermasalah (Btr 7) termasuk dalam Kuadran A. Pelayanan yang ramah (Btr 1), Perusahaan memberi nilai yang sesuai dengan keinginan pelanggan (Btr 2), Kemampuan karyawan untuk cepat tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan (Btr 3). Sedangkan pada faktor-faktor lima dimensi kualitas pelayanan adalah Keandalan yang termasuk dalam Kuadran B. Karyawan mampu memiliki kinerja yang tinggi dalam melakukan tugasnya (Btr 4), melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan (Btr 6), memberikan informasi atau solusi kepada pelanggan (Btr 8), dan penampilan karyawan yang rapih (Btr 9), Sedangkan pada faktor-faktor lima dimensi kualitas pelayanan adalah : Keyakinan dan Emphaty termasuk dalam Kuadran C. Kelengkapan peralatan yang modern dalam pelayanan kepada pelanggan (Btr 10), sedangkan pada factor lima dimensi kualitas pelayanan adalah : Bukti Fisik dan Ketanggapan yang termasuk dalam Kuadran D. Dari Analisis Chi Kuadrat diperoleh hasil dimana Nilai Chi Kuadrat Hitung lebih besar dari Chi Kuadrat Tabel ($21,36 > 16,919$). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga pelanggan belum merasakan adanya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.