

FAKTORFAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMILIH KARTU PRABAYAR IM3

FAZRI ALMAH AZUMI, PRIYO PURWANTO, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Globalisasi ekonomi yang terjadi saat ini membuat perusahaan-perusahaan komunikasi berkompetisi secara ketat. Perusahaan harus menerapkan strategi yang mampu membuat konsumen menggunakan dan tetap loyal pada produk yang dihasilkan. Salah satu strategi itu adalah mengetahui faktor-faktor yang dapat membuat konsumen merasa puas. Untuk menghadapi persaingan yang ketat maka PT Indosat, Tbk sebagai pembuat produk Kartu Prabayar IM3 harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih operator untuk berkomunikasi sehingga menghasilkan suatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif dan ketat antar perusahaan komunikasi. Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memilih operator untuk berkomunikasi dengan menggunakan 5 variabel yaitu: harga, layanan, program promosi, lokasi galeri customer service dan tingkat keamanan. Metode yang dipakai pada penelitian ini adalah metode kuesioner dengan menggunakan skala likert yang ditunjukkan kepada 100 orang responden. Setiap responden diminta untuk mengisi seluruh daftar pertanyaan yang diberikan. Dan untuk menguji hipotesis digunakan uji Chi Square. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kartu Prabayar IM3 dilihat dari 5 variabel di atas dinilai telah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil kuesioner yang diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan mempengaruhi mereka dalam memilih Kartu Prabayar IM3 sebagai operator untuk berkomunikasi