

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGUNAAN KARTU SELULER XL BEBAS DAN INDOSAT IM3 DI UNIVERSITAS GUNADARMA**

**Fani Rachman, Sulastri SE,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Setiap perusahaan memiliki konsumen atau pelanggan yang harus mereka puaskan, dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Logikanya adalah apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis dimasa yang akan datang. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara produsen satu dengan yang lainnya. Dari kata yang didapat, penulis menganalisa bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kartu seluler GSM XL Bebas dan Indosat IM3 terhadap layanan dan kualitas kartu itu sendiri. Menggunakan enam variabel, yaitu variabel jaringan, variabel fitur-fitur dan bonus yang ditawarkan pada konsumen, tariff ( baik tariff telepon maupun sms ) pulsa isi ulang, tempat-tempat mendapatkan kartu perdana dan pulsa isi ulang, dan juga jenis layanan yang diberikan pada konsumen. Pada penelitian ini penulis membagi kuesioner yang ditunjukkan kepada 100 responden dengan 20 pertanyaan serta melakukan analisis dengan melakukan alat analisis chi square. Setelah dilakukan dengan pengujian skala likert, maka responden atau pelanggan merasa puas terhadap layanan dan kualitas kartu GSM XL Bebas dan Indosat IM3. Namun pada uji chi square, para pelanggan pengguna kartu GSM XL Bebas dan Indosat IM3 merasa puas dengan tarif yang di tawarkan.