

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PT. TELKOM CABANG DEPOK.**

**Ikhwanul Aulia, Rofiah, SE., MM.**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen,, pt. telkom cabang depok.

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di dunia Perdagangan dan khususnya yang bergerak di bidang Usaha maka pihak PT. TELKOM Cabang Depok harus tanggap dalam menjaga aspek kepuasan konsumennya dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas yang mereka miliki. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antar perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode Chi square dan uji Likert dengan melakukan pengisian kuesioner yang ditunjukkan kepada 30 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap pelayanan PT. TELKOM Cabang Depok pada Telpon Umum.