

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA KARTU GSM INDOSAT IM3 DI KALANGAN MAHASISWA

Purwanti, Yusye Milawati, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Fakta perang tarif yang begitu nyaring, tidak sekedar untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya, namun lebih mengarah pada pengadaan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Operator berlomba-lomba memanipulasi tarif sedemikian rupa hingga harga yang dipatok terkesan murah dan menguntungkan. Penulisan ilmiah ini adalah untuk mengetahui apakah pengguna kartu GSM Indosat IM3 di kalangan Mahasiswa merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan Indosat IM3, dengan menggunakan metode skala likert dan uji chi square terhadap lima dimensi meliputi dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi assurance, dimensi empathy, dan dimensi tangibles. Kesimpulan yang diambil dari 100 responden dan pengujian ke lima dimensi tersebut adalah untuk skala likert diperoleh hasil Nilai Indeks Kinerja (NIK) rata-rata sebesar 130.86%. Sedangkan untuk menggunakan metode Chi Square diperoleh hasil nilai Chi Square $\chi^2_{hitung} = 106,93$ lebih besar dari nilai Chi Square $\chi^2_{tabel} = 28,412$. dengan demikian Terima Ha Tolak Ho ini berarti pelanggan kartu GSM Indosat IM3 merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.