

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN INDOSAT

Brigita Elisabet KR. Uran, Sugiharti Binastuti, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2006

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Seiring perkembangan teknologi komunikasi yang pesat pada beberapa tahun terakhir ini, mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap mahasiswa Gunadarma yang menggunakan kartu IM3. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen dalam menggunakan kartu IM3 dilihat dari dimensi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan uji Chi square dimana hasil chi square hitung yang diperoleh 601.224 lebih besar dari chi square tabel yaitu 23.54 sehingga kesimpulan hipotesis yang dapat diambil yaitu menolak H_0 dan terima H_a . Dengan demikian pelanggan kartu IM3 khususnya mahasiswa Universitas Gunadarma merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kartu IM3.