

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN HARAPAN PENGGUNA JASA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU SIMPATI**

**SILFA FERAWATI, SUSILOWATI DYAH K, SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2004

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : pelayanan

Abstraksi :

ABSTRAKSI Silfa Ferawati, 11201761 Penulisan Ilmiah Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Gunadarma, 2004 Analisis Tingkat Kepuasan dan Harapan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Kartu Simpati. Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Harapan, Pelayanan ( x + 45 + Lampiran) Kepuasan pelanggan adalah keunggulan yang tidak terkalahkan dan memuaskan pelanggan adalah pertahanan yang baik dalam menghadapi saingan, karena pelanggan yang puas akan tetap setia. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menjadi penting dan sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengevaluasi posisinya ditengah persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa pada Telkomsel Selaku penyelenggara operator seluler kartu Simpati berdasarkan analisa determinan kualitas jasa. Dengan adanya penelitian ini penulis dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap faktor-faktor pelayanan yang diberikan oleh Telkomsel selaku penyelenggara jasa operator seluler kartu Simpati. Daftar Pustaka : 6 ( 2000 2002 )