

# **PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN IM3 PADA PT. INDOSAT DI UNIVERSITAS GUNADARMA.**

**Yogi Ginanjar, SRI RAKHMAWATI, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja/hasil produk yang di pikirkan terhadap kinerja atau hasil yang di harapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk menganalisis pengukuran tingkat kepuasan konsumen dari beberapa dimensi, yaitu dimensi keandalan, dimensi produk, dimensi pelayanan, dan dimensi harga. Setelah dilakukan analisa dari data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dilakukan PT. Indosat terhadap kepuasan konsumen menggunakan Im3 di Universitas Gunadarma, dengan menggunakan metode Distribusi Frekuensi. Maka kesimpulannya adalah bahwa dari dimensi keandalan, produk, pelayan operator dan di galeri IM3, dan harga ternyata konsumen merasa puas. Tapi di samping itu dalam penggunaan MMS & GPRS yang sedikit sulit dan dari dimensi harga yaitu dari tarif telepon yang sedikit mahal, konsumen menyatakan kurang puas.