

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA TELEKOMUNIKASI PT. TELKOM
(PERSERO) DI WILAYAH BEKASI (STUDY KASUS PADA
PELANGGAN PT. TELKOM DI JL. BINTARA VIII KEL.
BINTARA KEC. BEKASI BARAT)**

Widia Fitri, Lies Handrijaningsih, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran, customer

Abstraksi :

Telekomunikasi merupakan sarana yang sangat penting di zaman modern seperti saat ini. PT. TELKOM (Persero) Indonesia merupakan agen yang berfungsi sebagai penyelenggara telekomunikasi dalam negeri yang bertujuan memenuhi berbagai tingkat kebutuhan masyarakat akan sarana telekomunikasi. Selain mencari keuntungan, PT. TELKOM harus dapat melaksanakan budaya perusahaan yaitu memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan, konsumen dan masyarakat. Tujuan dari Penelitian Ilmiah ini adalah untuk mengetahui apakah konsumen atau pelanggan PT. TELKOM (Persero) merasa puas atau tidak terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Berdasarkan pembahasan melalui Metode deskriptif dapat ditarik kesimpulan bahwa pelanggan PT. TELKOM di JL. Bintara VIII Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat menganggap pelayanan jasa yang diberikan cukup baik, sehingga pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. TELKOM.