

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA JASA KARTU CDMA ESIA PADA PT. BAKRIE TELECOM DI JAKARTA

Ryry Maurentsya Stevanie, Sri Rakhmawati, SE, MMA

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Pada saat ini CDMA Esia milik PT. Bakrie Telecom telah berkembang dengan cukup baik. Kepuasan konsumen sangat penting bagi produsen untuk melihat dan mengetahui apakah konsumen sudah merasa puas atau belum dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kartu perdana CDMA Esia milik PT. Bakrie Telecom dan penulis mengadakan riset kepustakaan, riset lapangan yang berupa interview dan menyebarkan kuesioner pada 50 responden. Adapun atribut yang digunakan adalah produk, harga, emosional, fasilitas serta kualitas yang terdiri dari 18 pertanyaan dengan 4 pilihan jawaban. dalam penulisan ilmiah ini penulis menggunakan pengukuran skala likert dan metode ci square untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan PT. Bakrie Telecom. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut diperoleh hasil dari X^2 hitung sebesar 9.84 lebih besar dari X^2 tabel (0.05 ; 3) yaitu sebesar 7.81 yang berada di daerah penolakan H_0 (H_a diterima) yang berarti bahwa konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan kartu perdana CDMA Esia milik PT. Bakrie Telecom.