

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA PONSEL CDMA ESIA**

**Rohana. Setiawati.,** Sulastri. SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Setiap perusahaan memiliki konsumen atau pelanggan yang harus mereka puaskan, dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Logikanya adalah apabila pelanggan puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis dimasa yang akan datang. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara produsen satu dengan yang lainnya. Dari data yang didapat, penulis menganalisa bagaimana tingkat kepuasan konsumen pengguna ponsel CDMA ESIA terhadap layanan dan kuantitas handphone itu sendiri. Menggunakan empat dimensi, yaitu dimensi kualitas Produk, Harga, Service quality, dan Emotional factor. Pada penelitian ini penulis membagi kuesioner yang ditunjukkan kepada 100 responden dengan 20 pertanyaan serta melakukan analisis dengan menggunakan analisis Chi-square (chi kuadrat). Setelah dilakukan dengan pengujian skala liker, maka responden atau pelanggan merasa puas terhadap layanan dan kuantitas ponsel CDMA ESIA. Secara keseluruhan dalam katagori penilaian puas.