

# **KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN ESIA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GUNADARMA)**

**YOELANDA ALAM, HENDRI RAHMAYANI ASRI, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Perkembangan teknologi komunikasi semakin pesat banyak provider baru bermunculan mereka berlomba-lomba mendapatkan pelanggan dengan berbagai cara yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya, memberikan tarif telepon, sms murah dan lain sebagainya agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dari data yang didapat penulis menganalisis kepuasan konsumen pengguna kartu CDMA Esia menggunakan 5 dimensi yaitu: Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empty. Pada penelitian ini penulis membagikan kuesioner yang ditunjukkan kepada 30 responden dengan 16 pertanyaan serta melakukan analisis dengan melakukan alat analisis chi square. Setelah dilakukan dengan pengujian skala likert, maka responden atau pelanggan merasa puas terhadap pelayanan kartu CDMA Prabayar Esia.