

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENYEDIA
LAYANAN INDOSAT IM3 (SURVEI DATA PENGGUNA
PENYEDIA LAYANAN INDOSAT IM3 DI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA)**

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION SERVICE PROVIDER
INDOSAT IM3 (DATA SURVEY USERS SERVICE PROVIDER INDOSAT
IM3 IN THE STATE UNIVERSITY OF JAKARTA)***

**DENNY PRASETYA
8223097584**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar
Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JAKARTA
2013**

ABSTRAK

DENNY PRASETYA. 2009. 8223097584. “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Penyedia Layanan Indosat IM3 (Survei Data Pengguna Penyedia Layanan Indosat IM3 di Universitas Negeri Jakarta)”. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisa kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan indosat IM3 (survei data pengguna penyedia layanan indosat IM3 di Universitas Negeri Jakarta). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, survei, dan penyebaran kuesioner kepada pengguna penyedia layanan indosat di Universitas Negeri Jakarta.

Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan terhadap penyedia layanan indosat apakah sudah cukup bagus atau tidak dengan apa yang dibutuhkan. Konsumen menginginkan penyedia layanan yang memiliki jaringan yang bagus, dan harga murah sebagai salah satu penyedia layanan yang diandalkan. Konsumen akan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui. Dengan melakukan perbaikan kualitas dan meningkatkan pelayanan terhadap keluhan yang datang. Sehingga nantinya kepuasan konsumen akan meningkat seiring perubahan yang terjadi dan *marketshare* dari perusahaan dapat dipertahankan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, pelayanan

ABSTRACK

DENNY PRASETYA. 2009. 8223097584. "ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION SERVICE PROVIDER INDOSAT IM3 (DATA SURVEY USERS SERVICE PROVIDER INDOSAT IM3 IN THE STATE UNIVERSITY OF JAKARTA)". DIII Marketing Management Program. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This paper aims to determine how the analysis of customer satisfaction with the service provider Indosat IM3 (survey service provider Indosat IM3 user data at the State University of Jakarta). The method used in this research is a descriptive study using data gathered through a literature review, survey and distributing questionnaires to users of the service provider Indosat at Jakarta State University.

From the results of the writing can be seen that customer satisfaction with the service provider Indosat is good enough or not with what is needed. Consumers want a service provider that has a good network, and low prices as one of the reliable service providers. Consumers will be satisfied if their expectations are met, and am very happy that their expectations are exceeded. By improving the quality and improve service to complaints that come. So later customer satisfaction will increase with the changes and the marketshare of the company can be maintained.

Keywords: Customer satisfaction, service

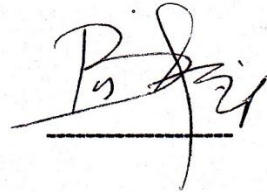
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing,

Tanda Tangan

Tanggal

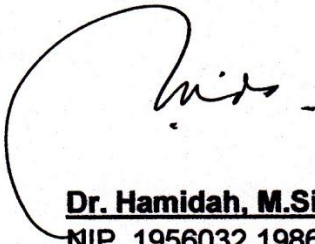
Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 19630119 199203 2 001



5 Juli 2013

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juni 2013
Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran



Dr. Hamidah, M.Si
NIP. 1956032 198603 2 001



Dra. Umi Mardiyati, M.Si
NIP. 19570221 198503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

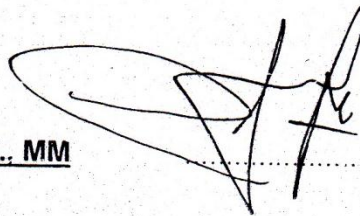
Dekan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Agung Kresnamurti, R.P., ST., MM
NIP. 19740416 200604 1 001



19 Juli 2013

Penguji Ahli

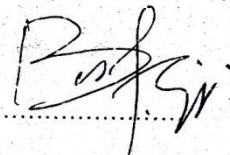
Dra. Sholikhah, MM
NIP. 19620623 199903 2 001



24 Juli 2013

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 19630119 199203 2 001



19 Juli 2013

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T, karena berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah untuk memenuhi syarat kelulusan bagi Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Ilmiah ini semata-mata bukan hanya dari kerja keras Penulis sendiri, dukungan dari berbagai pihak khususnya dari para pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Basrah Saidani M.Si. selaku dosen pembimbing penulis selama menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Bapak Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Dr. Hamidah, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak kebijakan bagi penulis.
4. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan nasihat, bimbingan, dukungan, serta doanya kepada penulis.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan dan nasihat yang membangun kepada penulis.
7. Tim sukses Tiara *Copy* dan Qitun yang sangat membantu Penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah.
8. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan doa khususnya Vincentia, Novian, Destiara, Irdantyo, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis berharap Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para mahasiswa UNJ yang kelak akan menyusun Karya Ilmiah serupa. Meskipun Penulis menyadari Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga Penulis berharap mendapatkan koreksi dari semua pihak. Demikian semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya. Terima Kasih

Jakarta, 27 Juni 2013

Penulis