

# ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TELKOMSEL JAKARTA SELATAN

Oleh :

**Vemmi Saptiari**

## ABSTRAK

kualitas layanan adalah keunggulan-keunggulan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen terlebih dahulu baru harapan yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan konsumen setelah mendapatkan layanan dari perusahaan Telkomsel. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara kinerja kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Telkomsel Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden (pengguna Kartu Telkomsel). Hasil penelitian terhadap 87 responden fakultas ekonomi program studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan menggunakan metode analisis *Importance-Performancers Analyst* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penawaran pasar dengan menggunakan dua kriteria yaitu kepentingan relatif atribut dan kepuasan konsumen.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

# ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TELKOMSEL JAKARTA SELATAN

by:  
Vemmi Saptiari

## ABSTRACT

*quality of service are the advantages of the service provided to the consumer first and hope that can meet the desires and needs of consumers. Consumer satisfaction is a response or the response of consumers after getting service from company Telkomsel. The purpose of this study was to determine and analyze the extent to which the correspondence between the performance quality of service to customer satisfaction at Vodacom South Jakarta. This study uses primary data collected from respondents (Telkomsel Card users). The results of the 87 respondents faculty of economics courses S1 Management, University of National Development Veteran Jakarta analysis using Importance-Performancers Analyst or interest rate analysis and the concept of customer satisfaction performance is a multi-attribute models. This technique identifies the strengths and weaknesses of market supply by using two criteria: the relative importance of attributes and customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service quality, customer satisfaction.*