

## Studi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pitalebar pada jaringan bergerak seluler / Kasmad Ariasyah, Sri Wahyuningsih

Kasmad Ariasyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470043&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRACT</b><br>

Teknologi telekomunikasi seluler terus berevolusi. Dimulai dari teknologi seluler generasi pertama (1G) yang berbasis teknologi analog, kini kita dapat menikmati layanan pitalebar nirkabel berbasis teknologi seluler generasi keempat (4G). Studi ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pitalebar pada jaringan bergerak (mobile) baik kualitas layanan yang bersifat teknis maupun non-teknis, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan 3G dan 4G di 12 lokasi survei. Analisis dilakukan dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen dan analisis kepentingan dan kinerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada umumnya pelanggan puas dengan kualitas layanan data yang diberikan oleh pihak penyedia layanan. Namun demikian, masih diperlukan perbaikan-perbaikan mengingat indeks kepuasan konsumen lebih mendekati batas bawah dari kategori puas tersebut. Berdasarkan hasil analisis kepentingan dan kinerja terhadap diketahui bahwa pada skala 5(lima), rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk semua parameter kualitas layanan berturut-turut sebesar 4,04 dan 3,43. Terdapat dua parameter masuk kuadran tingkatkan kinerja, empat parameter berada di kuadran pertahankan kinerja, dua parameter memiliki kinerja yang dianggap berlebihan dan sisanya yaitu dua parameter masuk dalam kategori prioritas rendah. Penyedia layanan harus memprioritaskan perbaikan pada parameter-parameter yang masuk dalam kategori tingkatkan kinerja, yaitu kehandalan jaringan dan kecepatan perbaikan jaringan ketika jaringan mengalami gangguan.