Universitas Indonesia Library >> Artikel Jurnal

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan pitalebar bergerak / Kasmad Ariansyah

Kasmad Ariansyah, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470053&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Laju pertumbuhan jumlah pelanggan seluler diprediksi akan mengalami perlambatan. Para penyedia layanan dituntut untuk dapat melakukan inovasi dan menyusun strategi yang tepat agar dapat tetap bertahan. Layanan data saat ini menjadi andalan para penyedia layanan untuk menjaring pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan lama. Studi ini bertujuan untuk melakukan eksplorasi terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan pitalebar pada jaringan bergerak seluler di Indonesia. Temuan dari studi ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui survei. Analisis data yang digunakan terdiri dari statistika deskriptif, Chi-Square, dan Regresi Logistik Multinomial. Hasil analisis menunjukkan dua faktor demografi (pekerjaan dan pendapatan), dua atribut perangkat (jenis dan merk), pemilihan penyedia layanan, dan aktivitas penggunaan layanan data secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kaitannya dengan kinerja teknis dan non-teknis, diperoleh hasil bahwa kesesuaian kuota, kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah, dan pemberitahuan sisa kuota, memengaruhi kepuasan pelanggan pada taraf signifikansi 0,05. Disamping itu, terdapat dua parameter yang memiliki taraf signifikansi sebesar 0,1, yaitu kecepatan koneksi dan kemudahan menghubungi pusat layanan pelanggan.