

# Pengukuran customer satisfaction index produk telekomunikasi seluler menggunakan metode proses hirarki analitik dan servperf = Measurement of customer satisfaction index of cellular telecommunication products using analytic hierarchy process and servperf method

Faishal Dwi Ismail, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250069&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kualitas pelayanan menjadi penting bagi perusahaan penyedia jasa maupun bagi pengguna jasa pada kondisi persaingan yang semakin ketat. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat memberikan gambaran sejauh mana level puasanya pelanggan yang menggunakan jasa, selain bisa memberikan evaluasi bagi penyedia jasa. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dibuat dalam bentuk Customer Satisfaction Index. Penelitian ini ditujukan bagi pelanggan 3 produk seluler yang ada di Indonesia, yaitu ; Simpati, IM3, dan XL.

Penelitian ini melakukan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan terhadap 1155 responden di Jabodetabek. Survei yang dilakukan berdasarkan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode Servperf dan Proses Hirarki Analitik (AHP).

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index) masing-masing produk berbeda. Customer Satisfaction index dari tiap faktor yang membangunnya pun berbeda. Customer Satisfaction Index berturut-turut untuk Simpati, IM3, dan XL adalah : 72,52%, 72,35%, dan 68,97%.

.....Service quality has become important for providers and service users on the condition of tight competition. Good service quality will have an impact on the level of customer satisfaction. Measuring the level of customer satisfaction provide a good illustration how far the level of customer satisfaction using the services, in addition to providing evaluation services providers.

The purpose of this research is to measure customer satisfaction levels which shown in the form of Customer Satisfaction Index. This research is intended to 'big three' cellular products in Indonesia: Simpati, IM3, and XL.

This research did customer satisfaction survey conducted on 1155 respondents in Jabodetabek. Surveys are conducted based on any factors that could affect customer satisfaction. The methods used are Servperf and Analytic Hierarchy Process (AHP).

From the research that the level of customer satisfaction (Customer Satisfaction Index) each different product. Customer Satisfaction index is built for each factor is different too. Customer Satisfaction Index in a row for Sympathy, IM3, and XL are: 72.52%, 72.35% and 68.97%.