

Analisa kepuasan pelanggan produk jasa TelkomSave di Divisi Multimedia PT. Telkom.

Muhammad Fardinal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92990&lokasi=lokal>

Abstrak

Voice over IP (VoIP) atau sekarang dikenal dengan nama Internet Teleponi untuk Keperluan Publik (ITKP) merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi telekomunikasi yang menggunakan jaringan internet untuk mengirimkan data paket suara dari suatu tempat ke tempat yang lain menggunakan perantara protokol IP.

Di Indonesia, salah satu penyelenggara layanan komunikasi suara berbasis VoIP adalah PT. TELKOM, dimana salah satu produknya yaitu TelkomSave. Dengan meningkatnya pemakaian TelkomSave, maka untuk mengetahui dan meningkatkan kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu kunci sukses perusahaan diperlukan penelitian yang dilakukan secara berkala terhadap seluruh atribut-atribut jasa ini.

Tesis ini ditujukan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan produk jasa TelkomSave, dengan mempertimbangkan aspek kebutuhan dan keinginan masyarakat pelanggan TelkomSave yang diperoleh dari hasil beberapa metode analisa.