

ABSTRAK

Skripsi ini membahas hubungan jumlah komplain dengan jumlah pelanggan Telkomsel ke titik layanan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Telkomsel. Data merupakan data sekunder yang didapatkan dari PT Telekomunikasi Selular dari titik layanan walk in Telkomsel yaitu GraPARI yang tersebar di 11 Region: Sumbagut (Sumatra bagian utara), Sumbagteng (Sumatra bagian tengah), Sumbagsel (Sumatra bagian selatan), Jabotabek inner (dalam kota Jakarta Bogor Tangerang Bekasi), Jabotabek outer (wilayah luar Jabotabek yaitu Cilegon, Serang, dst.), Jabar (Jawa Barat), Jateng (Jawa Tengah), Jatim (Jawa Timur), Bali Nusra (Bali dan Nusa Tenggara), Kalimantan (seluruh wilayah Kalimantan), Sumalirja (Sulawesi, Maluku dan Irian Jaya).

Alat analisis yang digunakan ialah Korelasi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jumlah pelanggan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Kata kunci: komplain, jumlah pelanggan, kepuasan pelanggan.