

ABSTRAK

PT. Indosat sebagai salah satu operator terkemuka di Indonesia, sampai saat ini turut berpartisipasi aktif dalam pembangunan infrastruktur telekomunikasi untuk mendukung pemerintah dalam mewujudkan masyarakat telematika. Fokus pelayanan indosat adalah mencapai hasil melebihi harapan pelanggan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, karena kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan layanan komunikasi kartu IM3 PT. Indosat, TBK. Jakarta. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah asosiatif kausal, dan jenis data yang digunakan adalah data primer.

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode analisa kuantitatif. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda, digunakan untuk menguji pengaruh antara satu variabel terhadap variabel yang lain. Digunakan juga koefisien determinasi untuk mengetahui berapa pelanggan yang dipengaruhi kualitas pelayanan dan melihat seberapa besar factor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan