

ABSTRAK

Perkembangan teknologi komunikasi di Indonesia sangat pesat. Munculya operator – operator seluler di Indonesia yang saling bersaing untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Operator – operator seluler juga menyediakan pengembangan – pengembangan teknologi dan layanan komunikasi. Salah satunya adalah Indosat IM3, yang secara spesifik membidik segmen anak muda dan identik dengan tarif murah. Permasalahan dalam penelitian ini bagaimanakah pengaruh penggunaan jasa telekomunikasi Indosat IM3 terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa komunikasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian survey dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Teknik analisis data menggunakan Spearman dan Regresi Linear Sederhana. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Uses and Gratifications dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan jasa telekomunikasi Indosat IM3 memiliki hubungan positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa komunikasi. Besarnya penggunaan jasa telekomunikasi Indosat IM3 adalah 28,1% terhadap tingkat kepuasan pelanggan di kalangan mahasiswa komunikasi, sementara sisanya 71,9% dipengaruhi oleh faktor lain, seperti iklan televisi, promosi tarif, layanan akses internet yang beragam dan faktor promosi lainnya.

Kata kunci: Jasa telekomunikasi, Kepuasan pelanggan, Uses and gratifications.

ABSTRACT

Technological developments in Indonesia is very rapid. The advent of cellular operators in Indonesia are competing to increase. The number of subscribers. Cellular operators also provide development of technology and communication service, one of them is Indosat IM3, which specifically target the youth segment and synonymous with cheap fares. Problems in this research how the effect of the use of telecommunications service Indosat IM3 on the level of customer satisfaction among the students communication. This research uses quantitative method, while type survey and uses questionnaires as the data collection instruments. The sampels of this research are the student communication UPN “Veteran”. The data analysis technique in the research uses *Spearman* and Simple Linear Regression. The theory used in this research is Uses and Gratifications and Customer Satisfaction. The results showed that the use of telecommunications services Indosat IM3 positively related to the level of customer satisfaction among the students communication. The big influenced of the use of telecommunications services Indosat IM3 is 28,1% of the level of customer satisfaction among the students communication, while the remaining 71,9% is influenced by other factors, such as television advertising, promotion rates, diverse internet access service and other promotional factors.

Keywords: Telecommunications service, Customer satisfaction, Uses and gratifications