Abstrak

Dalam perkembangan dunia modern dan globalisasi saat ini, kebutuhan akan komunikasi telah menjadi hal yang sangat penting bagi setiap kalangan masyarakat. Hampir seluruh lini kehidupan bersinggungan dan bahkan bergantung pada komunikasi dengan menggunakan layanan telekomunikasi, dan dengan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi, telekomunikasi selular menjadi salah satu kebutuhan wajib masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja, harapan, serta tingkat kepuasan konsumen mengenai atribut produk pada kartu perdana paket data internet tri (studi anak muda di Bandung).

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, menggunakan metode *purposive sampling* kepada 384 pengguna kartu perdana paket data internet Tri. Penelitian ini menggunakan metode *Importance performance Analysis* (IPA) untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing masing atribut tersebut. Hasil penelitian kinerja dari perusahaan Tri yang diberikan kepada pelanggan mengenai atribut produk adalah 60,5%. Harapan dari konsumen mengenai atribut produk pada kartu perdana paket data internet Tri (studi pada anak muda di Bandung) adalah 70,3%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian kepuasan dalam kategori tidak puas karena memiliki indeks sebesar 0,86. Hasil dari Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 5 (lima) atribut produk yang harus di perbaiki oleh Hutchison 3 Indonesia pada daerah Bandung.

Kata Kunci: Analisis Kepuasan Konsumen, IPA, Atribut Produk