

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini dilakukan guna mengetahui harapan konsumen mengenai kualitas jasa produk kartu simPATI, mengetahui kinerja kualitas jasa kartu simPATI dan mengetahui kepuasan konsumen mengenai kualitas jasa produk kartu simPATI. Selanjutnya mengetahui hal yang perlu ditingkatkan produk kartu perdana simPATI dan mengetahui hal yang perlu dipertahankan produk karu perdana simPATI.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian studi deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, yaitu mahasiswa aktif Telkom Applied Science School tahun 2013. Penarikan contoh dilakukan dengan metode *nonprobability sampling*. Data yang dikumpulkan merupakan data primer berasal dari kuesioner dan data sekunder diperoleh dari situs *website*, studi pustaka, dan seterusnya. Data yang diperoleh melalui kuesioner diolah dan dilakukan pengujian *reliabilitas & validitas*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan *importance performance analysis*.

Dari penelitian yang telah dilakukan didapat hasil : kinerja kualitas jasa kartu perdana simPATI termasuk dalam kategori baik. kualitas jasa produk kartu simPATI dianggap sangat penting. Kinerja kualitas yang diberikan kartu perdana simPATI masih rendah dibandingkan dengan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa belum puas. Hal yang harus ditingkatkan oleh produk kartu simPATI terdapat pada 7 pernyataan dalam pemetaan kuadran I dengan menggunakan *importance performance analysis*. Salah satu pernyataan yang dianggap penting oleh responden yang harus ditingkatkan oleh produk kartu simPATI adalah “Kartu perdana simPATI memiliki tariff yang terjangkau”. Sedangkan hal yang harus dipertahankan oleh produk kartu simPATI terdapat pada 4 pernyataan dalam pemetaan kuadran II dengan menggunakan *importance performance analysis*, salah satu pernyataan produk kartu simPATI yang termasuk dalam kategori baik adalah “Kartu perdana simPATI memiliki sinyal yang kuat”.

Berdasarkan dari hasil penelitian, saran yang bias diberikan untuk simPATI adalah : membuat tariff semakin terjangkau baik pengguna kartu perdana simPATI atau membuat paket telpon/sms murah ke sesama operator simPATI dn ke operator lain. Selain itu sebaiknya diberikan pelatihan kepada operator untuk menimbulkan sifat ramah dan membuat konsumen merasa nyaman saat konsumen sedang memerlukan bantuan.