

INTISARI

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam industri jasa, loyalitas pelanggan sangat ditentukan oleh kepuasan yang mereka terima selama mereka mengkonsumsi layanan yang diberikan. Dalam industri selular, kepuasan pelanggan ini telah menjadi nilai jual bagi perusahaan dalam meningkatkan jumlah pelanggan, pendapatan maupun *image* positif. Menurut beberapa penelitian, pelanggan yang memiliki kepuasan yang tinggi, cenderung loyal dan akan tetap mengkonsumsi jasa suatu perusahaan, meningkatkan penggunaannya dan pada akhirnya memasarkan perusahaan tersebut secara tidak langsung.

Dalam penelitian ini dilakukan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan karakteristik demografi yaitu jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan lama berlangganan. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan apakah ada perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan faktor demografi, dan faktor demografi mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan sampel 135 responden pengguna kartu prabayar simPATI, yang pernah menghubungi Call Center Jakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan metoda *Convenience Sampling*. Data diambil dengan menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terstruktur yang terdiri dari pertanyaan tentang profil responden dan pertanyaan tentang persepsi mereka terhadap kualitas layanan Call Center. Sebagai variabel bebas adalah faktor demografi (jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, dan lama berlangganan) sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan. Setelah responden menjawab pertanyaan, tiap faktor demografi diuji apakah ada perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan faktor demografi tersebut.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan uji T-test dan Anova menunjukkan ada perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan lama berlangganan dengan nilai $p\text{-value} < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kepuasan pelanggan berdasarkan faktor demografi.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, faktor demografi, kartu prabayar simPATI

ABSTRACT

Customer Satisfaction is the most important thing in service industry, loyalty of customer is depend on how satisfied the customer during they are consuming the service. In selular industry, customer satisfaction is one of selling point for company to get more customers, revenue, and positive image. Research said, customer having satisfied more, tend to be loyal and will stay to consume the service in the future, increase their spent and finally they will market the company product directly

In this research, measurement the customer satisfaction based on demography characteristic, gender (male and female), age, level of education, length of stay (LOS). The objective of this research is to prove the customer satisfaction deviation based on demography characteristic, which one of demografi characteristic is the most influence for customer satisfaction.

This research use 135 respondents, simPATI subscribers, they ever called Call Center Jakarta before. This survey use Convenience Sampling method. Data got by using structure quesioner. The question consists of two parts, the first one is respondent profile and the second one is about responden perception about Call Center performance. Independent Variable is demography factor (gender, age, level of education, length of stay) and the dependent variable is customer satisfaction. After respondent answer the question given, the result will be counted to know there is customer satisfaction deviation or not.

The result of T-test and Anova shows there is deviation for customer satisfaction based on length of stay with p-value < 0,05. Regarding this result, can be concluded that there is customer satisfaction deviation based on demography factor

Keyword: Customer Satisfaction, demografy factor, simPATI prepaid card