

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi di Indonesia persaingan dalam bidang jasa, terutama telekomunikasi semakin ketat. Saat ini kemajuan teknologi telekomunikasi Indonesia sangat menggembirakan, banyak perusahaan-perusahaan telekomunikasi yang bermunculan seperti IM3, Satelindo, Telkom Fleksi, ProXI dan Telkomsel. Oleh karena itu perusahaan-perusahaan kartu telepon seluler harus bersaing untuk membuat pelanggan puas dengan fasilitas-fasilitas yang diberikan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kemudahan bertransaksi. Mereka bersaing untuk menjadi yang nomor satu di mata masyarakat. Untuk itu diperlukan suatu strategi yang paling baik agar dapat meningkatkan layanan usaha jasa ini. Strategi ini ditinjau dari sarana dan prasarana yang baik. Tetapi yang paling utama adalah sudut pandang pelanggan telepon seluler sebagai konsumen pada fasilitas dan layanan yang telah diterima.

Pada saat ini telepon seluler semakin banyak digunakan hampir semua orang. Oleh karena itu perusahaan kartu telepon seluler bersaing memberikan layanan dan fasilitas untuk mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin. Untuk menarik konsumen saat ini tiap perusahaan kartu telepon seluler mempunyai strategi pemasaran sendiri sehingga mampu mencari pelanggan sebanyak-banyaknya.

Untuk memilih pasar dan melayani pelanggan dengan baik banyak perusahaan menerapkan strategi pemasaran. Strategi pemasaran di sini sangat menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen maka perlu diketahui bagaimana kepuasan konsumen saat ini.

Kepuasan konsumen inilah yang akan diteliti dan dianalisa, dengan begitu pihak pengopersian seluler khususnya Telkomsel pasca bayar yang biasa dikenal sebagai kartu Halo mampu memperbaiki sistem pelayanan yang ditawarkan agar dapat bersaing dan menarik minat pelanggan. Selain itu dengan mengukur kepuasan pelanggan Telkomsel pasca bayar maka perusahaan kartu telepon Telkomsel dapat memperbaiki fasilitas yang masih dirasa kurang memuaskan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka dapat diajukan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Telkomsel pasca bayar terhadap pelayanan yang diterima selama ini

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini dan memberikan usulan perbaikan pada fasilitas dan layanan yang telah diterima konsumen selama ini.

1.4 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisaan.

BAB II : Studi Pustaka

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai pedoman dan pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini, diantaranya adalah teori tentang *service quality*, analisa faktor, analisa *cluster* dan analisa diskriminan.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam proses penelitian mulai dari identifikasi masalah hingga diperoleh kesimpulan dari penelitian ini.

BAB IV : Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengolahan data yang dilakukan berdasarkan metode-metode meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisa faktor, analisa *cluster*, analisa diskriminan, analisa tabulasi silang serta analisa gap.

BAB V : Analisa Data

Pada bab ini dijelaskan mengenai pengolahan dan analisa hasil pengolahan data meliputi analisa faktor, analisa *cluster*, analisa diskriminan, analisa tabulasi silang dan analisa gap.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen Telkomsel pasca bayar di Surabaya.