

- PEHAYATAN
- KONSUMEN

**EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN JASA PELAYANAN
RADIO PANGGIL NUSAPAGE DI SURABAYA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



KK.
B. 1138/98
Uma
e.

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

Diajukan oleh :

ROISATUL UMAMI

No. Pokok : 049535093

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
1998**

SKRIPSI
EVALUASI KEPUASAN KONSUMEN
JASA PELAYANAN RADIO PANGGIL NUSAPAGE
DI SURABAYA



DIAJUKAN OLEH :
ROISATUL UMAMI
No. Pokok : 049535093

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dwi Utami", written over a horizontal line.

DRA. EC. DWI UTAMI S., MS

KETUA JURUSAN,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Amiruddin Umar", written over a horizontal line.

DR. AMIRUDDIN UMAR, SE

TANGGAL 28-2-1998

TANGGAL

ABSTRAKSI

Bisnis jasa telekomunikasi dengan menggunakan pesawat pager (radio panggil) semakin lama semakin marak di kota-kota besar. Ketatnya persaingan antar operator radio panggil membuat sejumlah operator lebih meningkatkan mutu pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan agar dapat memenuhi apa yang menjadi harapan konsumen. Memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi yang tepat untuk berhasil dan bertahan di situasi persaingan yang semakin kompetitif. Terlebih lagi karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini penulis akan membahas tentang evaluasi kepuasan konsumen jasa pelayanan radio panggil Nusapage di Surabaya. Atribut pelayanan yang diteliti dikelompokkan berdasarkan 5 dimensi, yaitu tangibles (atribut pelayanan yang berwujud), reliability (kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan), responsiveness (kesediaan untuk selalu membantu konsumen), assurance (jaminan pelayanan yang baik), dan empathy (kemampuan untuk memahami konsumen secara lebih mendalam).

Pengukuran kepuasan dilakukan dengan membandingkan antara persepsi dan harapan konsumen terhadap atribut-atribut pelayanan jasa radio panggil Nusapage di Surabaya. Skor persepsi dan harapan untuk tiap-tiap atribut dibandingkan dengan menggunakan Tes Ranking Bertanda Wilcoxon untuk Data Berpasangan melalui program SPSS.

Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan dengan metode Simple Random Sampling. Banyaknya responden yang diteliti adalah 150 orang.

Dengan menggunakan data-data yang didapatkan selama penelitian, akhirnya dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum, bila dilihat dari nilai total masing-masing dimensi, persepsi konsumen telah sesuai dengan harapannya. Atau dengan kata lain konsumen merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh Operator Radio Panggil Nusapage telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan sebelumnya. Dan dapat diketahui pula bahwa masih ada satu atribut pelayanan dari dimensi reliability yang masih belum sesuai dengan harapan konsumen. Atribut tersebut adalah jangkauan pelayanan (coverage area) yang dimiliki oleh Nusapage.