

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN 3G

Studi Kasus : Pada mahasiswa USD Mrican yang Menggunakan Layanan 3G

**Indra Gunawan
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA
2008**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana karakteristik konsumen pengguna layanan 3G dan mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan 3G.

Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Sanata Dharma kampus Mrican Yogyakarta pengguna layanan 3G. Sampel penelitian yang digunakan berjumlah 50 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik konsumen adalah mayoritas perempuan, dimana kebanyakan yang berumur antara 21-24 tahun, berpendapatan Rp.500.000-Rp.1.000.000/bln, dan juga kebanyakan berasal dari Fakultas Ekonomi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap layanan 3G.

ABSTRACT

ANALYSIS CONSUMER SATISFACTION TOWARDS 3G APPLICATION

**Case Study : USD Mrican's Students which Use
3G Application**

**Indra Gunawan
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA
2008**

The aim of this research was to identify the characteristics of 3G users and the level of satisfaction of 3G application quality.

The population of this research was Sanata Dharma University's students, in Mrican, Yogyakarta, who have used 3G application. Fifty respondents were taken as the samples. Purposive Sampling was applied as the sampling technique. Data were gathered using questionnaire. Index of Consumer Satisfaction was used in analysing data.

The characteristics of consumers were majority female, 21-24 years old of age, earning Rp.500.000-Rp.1.000.000/month, and studying at the Economics Faculty. The result of analysis also indicated that consumers felt unsatisfied towards 3G application.