

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indosat di wilayah Bangkalan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan populasi pelanggan indosat yang berada di wilayah Bangkalan. Data yang didapat berupa hasil kuisisioner yang disebar di wilayah Bangkalan. Hasil kuisisioner tersebut di olah menggunakan analisis faktor yang kemudian *outputnya* di sajikan dalam bentuk tabel. Berdasarkan hasil penelitian faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan indosat di wilayah Bangkalan ada dua. Pertama faktor produk yang terdiri variabel kecepatan akses internet, tarif, jaringan telepon, harga dan fasilitas. Kedua faktor karyawan yang terdiri dari variabel promosi, kinerja dan pelayanan.

Kata kunci : Analisis faktor, kepuasan pelanggan.

Abstract

This research is conducted to know the factors that influence the satisfaction of indosat customer in Bangkalan area. This type of research is qualitative research using indosat customer population residing in region Bangkalan. Data obtained in the form of questionnaires distributed in Bangkalan area. The results of the questionnaires in though using factor analysis and then the output is presented in table form. Based on the results of research factors that affect customer satisfaction Indosat in Bangkalan there are two. First factor product that comprises variable speed internet access, tariff, telephone network, price and facility. Both employee factors consist of promotion, performance and service variables.

Keywords: Factor analysis, customer satisfaction.