

## ABSTRAK

Makin pesatnya perkembangan teknologi telepon selular menyebabkan persaingan dalam produk *sim card* saat ini makin ketat. Persaingan antar produk *sim card* yang satu dengan yang lain mengharuskan Lippo Telecom mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan produk yang lain. Hal ini menuntut Lippo Telecom harus dapat mengetahui keinginan konsumen dengan cara mengetahui tingkat harapannya. Lippo Telecom harus dapat meningkatkan pelayanannya searah dengan keinginan konsumen agar dapat merebut peluang pasar.

Untuk mengidentifikasi keinginan dan harapan konsumen pengguna Lippo Telecom guna memuaskan konsumen tersebut maka perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen dengan metode *Servqual* (membandingkan antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Lippo Telecom dengan tingkat harapannya) pada masing-masing dimensi (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dan dengan analisis Kuadran kita dapat mengetahui variabel-variabel mana yang merupakan kekuatan dan kelemahan dari Lippo Telecom. Variabel-variabel yang merupakan kelemahan, berusaha diperbaiki agar tingkat kepuasan konsumen meningkat. Variabel-variabel tersebut adalah jangkauan, bebas roaming, kualitas jaringan, reputasi operator selular, program promosi.

Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah konsumen pengguna Lippo Telecom. Pengumpulan data dibagi menjadi tiga tahap yaitu wawancara dengan karyawan perusahaan, presampling kepada 30 konsumen pengguna Lippo Telecom, dan jumlah responden yang terkumpul pada sampling yaitu 100 konsumen pengguna Lippo Telecom. Hal ini dilakukan selama kurang lebih 2 bulan (Juni 2003 – Juli 2003). Hasil yang diperoleh konsumen yang memakai kurang dari 4 bulan mempunyai harapan yang paling tinggi daripada konsumen yang memakai 4 sampai 6 bulan dan yang memakai lebih dari 6 bulan.

Dari hasil analisis *Servqual*, diperoleh bahwa semua variabel pada masing-masing dimensi menyebabkan konsumen tidak puas, sehingga diperlukan strategi perbaikan agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan konsumen yang memakai produk Lippo Telecom.