

## ABSTRAK

Datelined merupakan salah satu perusahaan telepon seluler di Indonesia. Dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan perusahaan telepon seluler lain di Indonesia, maka dibutuhkan adanya penanganan yang baik dalam masalah kualitas layanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Satelindo memiliki dua buah produk yaitu kartu telepon pascabayar dan kartu telepon Prabayar. Sehingga untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki oleh perusahaan telepon seluler Satelindo, maka hendaknya Satelindo mengetahui segmen pelanggan bagi pengguna kartu telepon pascabayar dan pengguna kartu telepon Prabayar.

Pada penelitian ini meneliti apakah ada perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh pelajar atau mahasiswa dengan pengusaha atau karyawan sebagai pengguna kartu telepon Prabayar? Apakah ada perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh pelajar atau mahasiswa dengan pengusaha atau karyawan sebagai pengguna kartu telepon pascabayar? Setelah itu penelitian ini dilanjutkan pada tahap berikutnya yaitu untuk mengetahui apakah ada perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh pengusaha atau karyawan laki-laki dengan pengusaha atau karyawan perempuan sebagai pengguna kartu telepon pascabayar? Apakah ada perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh pelajar atau mahasiswa laki-laki atau pelajar atau mahasiswa perempuan sebagai pengguna kartu telepon Prabayar?

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk membantu Satelindo dalam menentukan strategi pemasaran yang berkaitan dengan segmentasi seperti penjualan (*sales*), periklanan (*advertising*) dan sebagainya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang didalamnya terdapat berbagai pernyataan yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Target populasi dalam penelitian adalah bagi pengguna kartu telepon pascabayar dan kartu telepon Prabayar Satelindo di Surabaya. Karakteristik populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu telepon Satelindo dengan jangka waktu pemakaian minimum selama tiga bulan, pelajar SMP, SMU, mahasiswa, karyawan, dan pengusaha

Aras pengukuran dalam pengukuran ini adalah interval dengan skala pengukurannya menggunakan interval skor 1-7. Dalam mengolah kuesioner menggunakan uji normalitas dan uji t.