

ABSTRAKS

Dalam jaman yang semakin modern ini, membuat teknologi komunikasi semakin berkembang pesat. Perkembangan ini diikuti dengan berkembangnya industri telekomunikasi, dengan munculnya beberapa operator seluler baru yang ikut meramaikan industri ini. Semakin banyak operator seluler yang bermunculan, membuat persaingan dalam industri ini juga semakin ketat. Persaingan antar operator seluler ini lebih dikenal dengan perang tarif, karena para operator seluler banyak memberikan tawaran kepada konsumen melalui tarif yang menurun dan berbagai tawaran yang diberikan oleh operator seluler.

Dalam penelitian ini, yang merupakan fokus penelitian adalah layanan internet yang disediakan oleh operator XL. Penelitian ini, menganalisis bagaimana kepuasan mahasiswa Universitas Surabaya terhadap layanan internet yang disediakan oleh operator XL, faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih operator XL sebagai layanan internet, dan dampak dari adanya perang tarif pada pengeluaran dalam pemakaian layanan internet XL.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui berbagai dampak dari perang tarif terhadap konsumen layanan internet XL serta terdapat gambaran kepuasan mahasiswa Universitas Surabaya yang menggunakan layanan internet XL. Dan juga dapat diketahui berbagai faktor yang mempengaruhi mahasiswa Universitas Surabaya dalam memilih layanan internet XL.