

## ABSTRAK

### **M. Yoseph Firdaus A.S : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Terhadap Program IM3 Play**

Dunia bisnis saat ini dihadapkan dengan persaingan global yang ditandai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat. Setiap orang bisa mengakses informasi apapun yang diinginkannya tanpa dibatasi oleh ruang ataupun waktu. Situasi yang demikian menjadi tantangan bagi perusahaan untuk meningkatkan jumlah pelanggannya. Hal ini bisa terlihat salah satunya pada sektor bisnis telekomunikasi seluler. PT. *Indosat Multi Media Mobile* (IM3) sebagai salah satu operator besar di Indonesia yang merupakan penyedia layanan telepon seluler. IM3 sendiri merupakan produk dari Indosat yang memiliki komposisi pelanggan terbesar di antara produk Indosat lainnya. IM3 terus berinovasi dengan menghadirkan program-program unggulan salah satu diantaranya adalah *IM3 Play*. *IM3 Play* adalah sebuah langkah kesuksesan dalam terobosan baru pada tahun 2014.

Masalah yang diteliti adalah Pengaruh Kepuasan Pelanggan Mahasiswa Terhadap Program *IM3 Play*. Tujuannya untuk mengetahui *input.outcomes*, dan *comparison* dari program *IM3 Play*. Penelitian ini berdasarkan dari pemikiran teori keseimbangan (*equity theory*) yang mengatakan bahwa teori monfokuskan pada perbandingan relatif antara input dan hasil dari individu lainnya.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif yaitu Kepuasan Pelanggan (Variabel X) dan Program *IM3 Play* (Variabel Y), sehingga hasilnya akan menghasilkan tanggapan pada kedua variabel. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket kepada 61 responden yang terdiri dari mahasiswa Humas UIN Sunan Gunung Djati Bandung pengguna IM3 aktif selama 6 bulan dari angkatan 2010 – 2013 Penelitian dilakukan dari bulan Juni – Agustus 2014.

Hasil akhir dari penyebaran kuesioner yang disebarkan pada 61 responden dengan total pertanyaan 26 pertanyaan yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan cukup berpengaruh pada program *IM3 Play* . Hasil regresi diperoleh dengan persamaan matematis  $Y = 29,02 + 4,52 X$  , dengan nilai t hitung lebih besar daripada t table ( $t \text{ hitung } 4,523 > t \text{ table } 1,671$ ). Berdasarkan indeks determinasi diperoleh persamaan 0,25748812 yang berarti 25,75 % secara rata-rata program *IM3 play* ditentukan oleh kepuasan pelanggan dan sisanya ditentukan oleh factor lain.