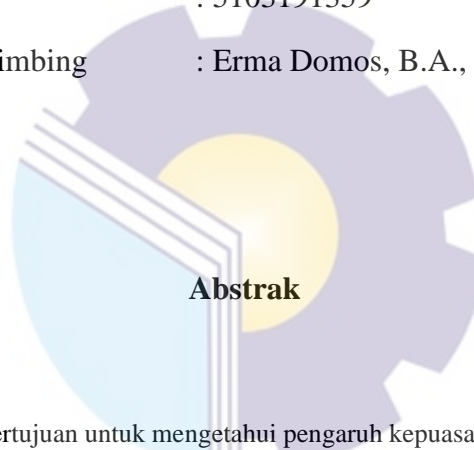


STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN MAHASISWA PADA LAYANAN PAKET DATA KARTU TELKOMSEL

(Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)

Nama : Nisca Dewanti
NIM : 5103191359
Pembimbing : Erma Domos, B.A., MTCSOL



Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepuasan mahasiswa pada paket data Telkomsel. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional yang dimana kepuasan mahasiswa sebagai variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dengan sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Non Probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian harapan mendapatkan skor mean sebesar 4,27 digolongkan dalam kelas yang ranking pertama, sedangkan kesediaan merekomendasi mendapatkan skor mean sebesar 4,17 digolongkan ranking kedua, dan berminat berkunjung kembali mendapatkan skor mean sebesar 4,13 digolongkan kelas paling rendah atau ranking ketiga. Maka faktor kesesuaian harapan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan mahasiswa pada layanan paket data kartu Telkomsel sedangkan faktor berminat berkunjung kembali yang paling rendah mempengaruhi keputusan kepuasan mahasiswa pada layanan paket data kartu Telkomsel.

Kata Kunci : Kepuasan Mahasiswa, Paket Data, Kartu Telkomsel

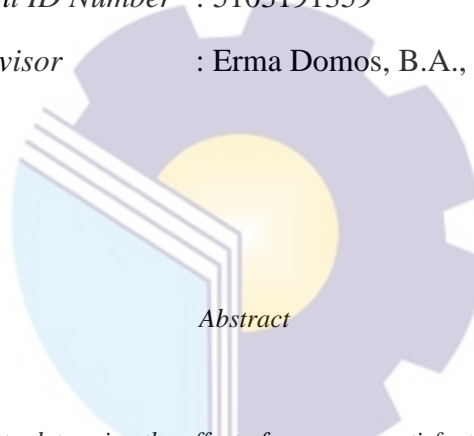
DESCRIPTION STUDY OF STUDENT SATISFACTION ON TELKOMSEL CARD DATA PACKAGE SERVICES

(Case Study of Bengkalis State Polytechnic Students)

Student Name : Nisca Dewanti

Student ID Number : 5103191359

Supervisor : Erma Domos, B.A., MTCSOL



This study aims to determine the effect of consumer satisfaction on student satisfaction on the Telkomsel data package. This type of research is an observational study in which student satisfaction is a variable. The population in this study were all students of the Bengkalis State Polytechnic with a sample of 100 people. Sampling was carried out using the Non Probability sampling technique. The data collection technique was done by using a questionnaire. The results of this study indicate that the suitability of expectations to get a mean score of 4.27 is classified in the first ranked class, while the willingness to recommend getting a mean score of 4.17 is classified as the second rank, and those interested in visiting again get a mean score of 4.13 classified as the lowest class. or third place. Then the factor of suitability of expectations that most dominantly affects student satisfaction on the Telkomsel card data package service, while the factor of interest in revisiting the lowest affects student satisfaction decisions on the Telkomsel card data package service.

Keywords: *Student Satisfaction, Data Package, Telkomsel Card*