https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

SIKAP MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL KORBAN PENYEDOTAN PULSA TERHADAP PELAYANAN INFORMASI CALL CENTER PT. INDOSAT TBK

Created by ARYANI LESTARI

Subject : SIKAP MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Subject Alt : SIKAP MAHASISWA UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Keyword : : SIKAP; MAHASISWA; UNIVERSITAS ESA UNGGUL; KORBAN PENYEDOTAN PULSA; PELAYANAN INFORMASI; CALL CENTER;

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap mahasiswa Universitas Esa Unggul pengguna IM3 sebagai korban penyedotan pulsa terhadap pelayanan informasi call center PT. Indosat Tbk. Berdasarkan tujuannya, penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Responden dalam penelitian ini memiliki karateristik utama, yaitu (1) mahasiswa Universitas Esa Unggul, (2) pengguna IM3, (3) pernah mengalami penyedotan pulsa, dan (4) menggunakan layanan informasi call center PT. Indosat Tbk. Penelitian menunjukkan, sebagian besar (62%) responden setuju terhadap pelayanan informasi call center PT. Indosat Tbk dalam menanggapi keluhan pelanggan mengenai penyedotan pulsa. Berdasarkan hasil tersebut, terdapat perbedaan dilihat dari karakteristik responden dalam menentukan sikap. Mengacu pada hasil penelitian, PT. Indosat Tbk sebaiknya perlu mengoptimalkan pelayanan informasi call center yang berorientasi pada perbedaan karakteristik pelanggan.

Date Create : 05/09/2013

Type : Text

Format : pdf

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-200852015

Collection : 200852015

Source : Perpustakaan Esa Unggul

Relation COllection : Universitas Esa Unggul

COverage : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright @2013 by UEU Library. This publication is protected by copyright and per obtained from the UEU Library prior to any prohibited reproduction, storage in a re transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, reco For information regarding

permission(s), write to UEU Library

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor