

ABSTRAK

Nama/NIM: Aryani Lestari/ 2008-52-015

Judul: Sikap Mahasiswa Universitas Esa Unggul Korban Penyedotan Pulsa terhadap Pelayanan Informasi *Call Center* PT. Indosat Tbk

Jumlah Halaman: xiii; 106; 6 lampiran

Kata Kunci: Sikap

Daftar Pustaka: 23 judul (1987-2011)

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 karakteristik 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.