

Ringkasan Eksekutif

Pertumbuhan industri telekomunikasi menyebabkan persaingan diantara penyedia layanan telekomunikasi semakin ketat. Maka dari itu, para penyedia layanan telekomunikasi dituntut untuk dapat menunjukkan kinerja, reputasi, dan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar dapat bersaing secara kompetitif.

Dalam proses *project improvement* ini, ternyata dibutuhkan suatu penelitian kepuasan pelanggan di salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi di Indonesia yaitu PT Pasifik Satelit Nusantara (PSN). Penelitian kepuasan pelanggan menjadi penting dilakukan oleh PSN, khususnya untuk pelanggan VSAT VPN yang merupakan produk unggulan dari PSN karena angka *churn rate* sebesar 4% untuk pelanggan VSAT VPN dinilai terlalu tinggi oleh manajemen PSN. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen PSN untuk bisa menciptakan suatu loyalitas pelanggan.

Setelah dilakukan penelitian dalam bentuk riset eksploratori, didapat hasil bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan VSAT VPN meliputi: kehandalan produk VSAT VPN baik perangkat maupun koneksi, harga yang sesuai dengan kualitas, penanganan gangguan (*troubleshooting*) yang responsif baik dari segi pengaduan gangguan hingga gangguan terselesaikan dengan baik, serta penagihan pembayaran yang tepat waktu dan terperinci.

Dengan diketahuinya faktor kepuasan pelanggan maka PSN dapat memperbaiki layanan sehingga angka *churn rate* dapat ditekan dan loyalitas pelanggan dapat terbentuk.

Executive Summary

The growth of telecommunication industry leads to tight rivalry among telecommunication services provider. Therefore, the providers are forced to be able to show their good performance, reputation, and services to customers so they can well-compete.

In this project improvement, it turns out that a research about customer satisfaction on one of the telecommunication service provider in Indonesia, PT Pasifik Satelit Nusantara, is needed . A research about customer satisfaction turns to be important, mainly for the customer of VSAT VPN, which is PSN's most advance product, is because the 4% of churn rate number is considered to be overvalued by the management of PSN. The expectation regarding results of this research are for helping the management of PSN to create customer's loyalty.

After doing an exploratory research, there are few factors that influence satisfaction of VSAT's customer involving: reliability of VSAT's product both hardware and connectivity, price that suits the quality, responsive troubleshooting both from complain of disturbance and until fulfillment, and timely and detailed billing.

With the discovery of customer's satisfaction, PSN will able to fix its services so the churn rate number can be suppressed and in turn loyalty will occur.