

## ABSTRAK

Bidang telekomunikasi merupakan bidang yang terus aktifberkembang, Sebab bidang telekomunikasi menjadi kebutuhan utama masyarakat untuk menjalin komunikasi. Seiring dengan kebutuhan masyarakat akan pengetahuan dan informasi yang semakin meningkat, maka kebutuhan akan akses internet pun meningkat. Hal ini berlaku untuk semua segmen masyarakat sebagai target pasar produk *provider* internet khususnya mahasiswa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sikap konsumen, keluhan/komplain, serta seberapa besar tingkat kepuasanmahasiswa Institut Manajemen Telkom Program Studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika angkatan tahun 2009 dan angkatan tahun 2010 sebagai pengguna paket pra bayar *unlimited* Telkomsel *Flash* kartu Simpati dalam kurun waktu pemakaian antara bulan Maret sampai bulan Desember 2011.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode diskriptif interpretasi dengan melakukan *survey* pada mahasiswa Institut Manajemen Telkom Program Studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika angkatan tahun 2009 dan angkatan tahun 2010. Didapatkan 56 informan sebagai pengguna paket pra bayar*unlimited* Telkomsel *Flash* kartu Simpatidalam kurun waktu pemakaian antara bulan Maret sampai bulan Desember 2011. Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah lima dimensi kualitas jasa yaitu TERRA (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*). Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis skala *Likert* dan analisis tabel distribusi frekuensi kategorik untuk menganalisis sikap konsumen, keluhan/komplain, serta seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan paket pra bayar*unlimited* Telkomsel *Flash* kartu Simpati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis dari variabel TERRA dengan menggunakan analisis tabel distribusi frekuensi kategorik menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dikarenakan pada variabel kehandalan (*reliability*) mayoritas informan menyatakan ragu-ragu yang berarti masih banyaknya komplain. Karena semakin banyak komplain maka konsumen tidak puas.

Hal yang perlu dipertimbangkan dan diimplementasikan adalah perusahaan harus tetap menjaga kualitas koneksi internet sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dikarenakan pelanggan tidak menemui kendala selama pemakaian dan pelangganpun akan loyal kepada paket pra bayar *unlimited* Telkomsel *Flash* kartu simpati.