

ABSTRAK

Nama : Sendi Putra Perdana
Program Studi : Manajemen
Judul : Analisis *Customer Satisfaction* dan *Customer Retention*
(Studi Komparatif PT Telkomsel dan PT Indosat)
Dosen Pembimbing : Mutiara Eka Puspita, S.MB, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan customer satisfaction dan customer retention PT Telkomsel dan PT Indosat. Analisa ini diharapkan untuk membantu bagi para pemakai provider Telkomsel dan Indosat. Dengan hasil penelitian ini agar perusahaan dapat memperbaiki kekurangan yang ada. Sampel yang dipergunakan berjumlah 128 responden dengan kriteria responden yang mempergunakan provider Telkomsel dan Indosat melalui pemakaian kuesioner yang diisi secara online. Penelitian ini mempergunakan metode uji Mann Whitney dan dengan melakukan perhitungan kuantitatif dengan matriks CSAT, NPS, CAC, ARPU. Dari uji yang dilakukan pada PT. Telkom dan PT. Indosat menyatakan terdapat perbedaan pada *Customer Satisfaction* antara PT. Telkom dan PT. Indosat, baik hasil uji *mann whitney* menunjukkan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 224 dan pada perhitungan kuantitatif sama sama terdapat perbedaan hasil uji yang dilakukan pada PT. Telkom dan PT. Indosat menyatakan terdapat perbedaan pada *Customer Retention* antara PT. Telkom dan PT. Indosat, baik hasil uji *mann whitney* menunjukkan hasil nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 273 dan perhitungan kuantitatif sama sama terdapat perbedaan.

Kata Kunci : Analisa, *Customer Satisfaction* dan *Customer Retention*, *Mann Whitney*, PT Telkom dan PT Indosat

ABSTRACT

This study aims to determine the difference between customer satisfaction and customer retention of PT Telkomsel and PT Indosat. This analysis is expected to be helpful for users of Telkomsel and Indosat providers. With the results of this study so that the company can improve existing deficiencies. The sample used is 128 respondents with the criteria of respondents using Telkomsel and Indosat providers through the use of questionnaires filled out online. This study uses the Mann Whitney test method and by performing quantitative calculations with CSAT, NPS, CAC, ARPU matrices. From the tests conducted at PT. Telkom and PT. Indosat stated that there is a difference in Customer Satisfaction between PT. Telkom and PT. Indosat, both the results of the Mann Whitney test show the results of the Asymp value. Sig. (2-tailed) of 224 and in the same quantitative calculation there are differences in the results of the tests carried out at PT. Telkom and PT. Indosat stated that there is a difference in Customer Retention between PT. Telkom and PT. Indosat, both the results of the Mann Whitney test show the results of the Asymp value. Sig. (2-tailed) is 273 and the quantitative calculation is the same, there is a difference.

Keywords : Analysis , Customer Satisfaction and Customer Retention, Mann Whitney, PT. Telkomsel and PT. Indosat