**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

**TV BERLANGGANAN TRANSVISION SEMARANG**

**(Studi Kasus Peralihan Telkom Vision menjadi Transvision)**

**Oleh:**

**Dian Rani Kusuma Dewi**

NIM: 1323205003

Email: [dranikusumadewi@gmail.com](mailto:dranikusumadewi@gmail.com)

Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kinerja perusahaan berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan TV Berlangganan Transvision Semarang. Dalam penelitian ini, terdapat dua buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X adalah Tingkat Kinerja Perusahaan, sedangkan Y adalah Tingkat Kepentingan Pelanggan. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif-kuantitatif. Metode yang digunakan adalah Metode IPA yang diolah dengan software Misccrosoft Excel for windows dan program SPSS 17. Kuesioner yang dibagikan berjumlah 100 responden. Hasil pengolahan data dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) didapatkan rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan (Tki) sebesar 76,54% yang berarti tingkat kepuasan pelanggan Transvision Semarang berada dalam kategori belum memuaskan. Dengan hasil pemetaan dari Diagram Kartesius IPA, diketahui indikator-indikator yang menjadi (Prioritas Utama) yang perlu diperhatikan oleh pihak Transvision Semarang adalah indikator yang berada pada Kuadran A, diantaranya kualitas siaran TV tidak terganggu cuaca, dan harga sesuai dengan manfaat.

**Kata Kunci : Kepuasan, Kinerja, Tingkat Kepuasan, Tingkat Kinerja, Tingkat Kepentingan Pelanggan (TKI)**

**THE ANALYSIS OF THE LEVEL OF TELEVISION (TV) CUSTOMER SATISFACTION OF TRANSVISION SEMARANG AS A SUBSCRIPTION TELEVISION**

**(A Case Study of the Transition of Telkomvision into Transvision)**

**Dian Rani Kusuma Dewi**

NIM: 1323205003

Email: [dranikusumadewi@gmail.com](mailto:dranikusumadewi@gmail.com)

Department of Islamic Economics Faculty of Economics and Islamic Business

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN)

**ABSTRACT**

This study aimed at determining the conformity between the customer’s expectation and company’s performance based on the Level of Television (TV) Customer Satisfaction of Transvision Semarang as a subscription television. This study used two variables, that were variable X and Y. The variable X was Company’s Performance Level, while the variable Y was Customer Interest Level. This study applied a descriptive-quantitativemethod. The data were analysed by using IPA (*Importance Performance Analysis*) method which were processed with Microsoft Excel for windows and SPSS 17program. The questionnaires were also distributed to 100 respondents. The result of IPA showed thatthe performance and expectation level (Tki) were equal to 76.54%, which meant that the TV customers were dissatisfied with Transvision Semarang. From the mapping results of Cartesian Diagram of IPA, it is known that indicators that should become the Main Priority of Transvision Semarang is the indicators in Quadrant A, such as the broadcastquality of TV, which will not affected by bad weather, and the benefit which is worth the price.

**Keywords: satisfaction, performance, satisfactionlevel, performancelevel, customer interests level (Tki)**