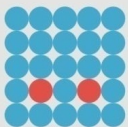




Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN KARTU PRABAYAR SIMPATI

Oleh :

Rahmat Rinanda Yusuf



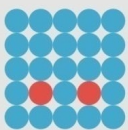
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCA SARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2006**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN KARTU PRABAYAR SIMPATI

Oleh:

Rahmat Rinanda Yusuf

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen
pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2006**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul

: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Kartu Prabayar SimPATI

Nama

: RAHMAT RINANDA YUSUF

NRP

: P 056020911.28

Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS

Menyetujui
1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc

Dr. Ir. Harianto, MS

2. Ketua Program Studi

3. Dekan Sekolah Pasca Sarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, MEd

Dr. Ir. Khairil Anwar Notodiputro, MS

Tanggal Ujian: 4 September 2006

Tanggal Lulus:

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



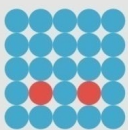
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor
MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tesis saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PENGGUNAAN KARTU PRABAYAR SIMPATI

Merupakan gagasan atau hasil penelitian tesis saya sendiri, dengan arahan Komisi Pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau capaian akademik lainnya pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan dengan jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bogor, September 2006

Yang Membuat Pernyataan

Rahmat Rinanda Yusuf

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



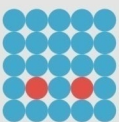
RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 7 Februari 1979, sebagai anak pertama dari dua bersaudara. Penulis merupakan putra dari pasangan Drs. H. Adrian Jusuf Kilima dan Hj. Sri Hariyati.

Penulis menempuh pendidikan formal pada tahun 1985 di SD Don Bosco II, pada tahun 1991 melanjutkan pendidikan di SMP Don Bosco II, dan pada tahun 1994 melanjutkan pendidikan di SMU Don Bosco II Pulomas Jakarta. Pada pertengahan tahun 1997 penulis memperoleh Undangan Seleksi Masuk Institut Pertanian Bogor (USMI) dan diterima di Jurusan Teknologi Pangan dan Gizi, Fakultas Teknologi Pertanian, Institut Pertanian Bogor dan meraih gelar sarjana pada bulan Februari 2002. Pada tahun 2003 penulis melanjutkan studinya pada program studi Magister Manajemen Agribisnis, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor (MMA IPB) angkatan Reguler XXVIII.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

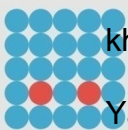
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas rahmat dan kuasa-Nya maka penulis mampu menyelesaikan penelitian dan menyusun tesis yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Kartu Prabayar simPATI, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Agribisnis, Sekolah Pascasarjana, Institut Pertanian Bogor.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah membantu penulis, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MSc sebagai dosen pembimbing I dan Bapak Dr. Ir. Harianto, MS sebagai dosen pembimbing II atas kesabarannya membimbing penulis dalam proses penelitian dan penulisan tesis ini.
2. Kedua orang tua penulis: H. Drs. Adrian Jusuf Kilima dan Hj, Sri Hariyati, serta adik penulis: Rahma Rosanadia, SH., yang telah memberikan dukungan do'a, moril, maupun materiil hingga penulis dapat menyelesaikan tesis.
3. Teman-teman di MMA-IPB angkatan reguler XXVIII dan reguler XXIX, khususnya kepada kelompok madu, Wendy, Novi, Sarah, Delly, Tina, Yayuk, Betha, Mbah Candra Kwartana, Ria, Ridho, Ranny, Mama Tika, Betha, Ukki, Poanx, David, Wiwien, Iman, Bobby, Damaris, Cici, Woko,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



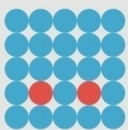
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2006



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

Ignas, Bang Jendri, Lelly, Arik Li Hao Thong, Monik dan yang lainnya yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat.

4. Eric Budiana dan Kapten Didit Adhitama yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini serta senantiasa memberikan semangat kepada penulis dalam mengerjakan tesis.
5. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan tesis ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini bermanfaat bagi yang lain.

Bogor, September 2006

Rahmat Rinanda Yusuf

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.