

## ABSTRAK

**Elda Ernanda Maulina. 16610180. Analisis Harapan Dan Kinerja Perusahaan Terhadap Kualitas Kartu Indosat Ooredoo Pada Masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suwanto. S.E., M.M. (2) H. Febriyanto. S.E., M.M.**

Persaingan yang ketat dalam industri telekomunikasi seluler, khususnya produk prabayar 4G LTE menyebabkan operator berlomba adu strategi untuk merebut hati pelanggan, tidak hanya melakukan penetrasi pasar tetapi juga meningkatkan layanan dalam hal: luasnya jaringan, kualitas jaringan, inovasi produk, pelayanan pelanggan dan tarif kompetitif. Hal ini akan memberikan harapan kepada pelanggan, namun apa yang diterima belum tentu sesuai dengan harapan. Sebagian dari masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan adalah pengguna kartu Indosat Ooredoo, yang mempunyai harapan terhadap kualitas kartu indosat.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada gap antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo pada masyarakat Desa Gondang Rejo Kecamatan Pekalongan Lampung Timur. Penulis menarik hipotesis bahwa ada *gap* antara harapan dan kinerja pelanggan terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo pada masyarakat Desa Gondang Rejo, serta harapan melebihi kinerja.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis gap/kuadran. Data yang digunakan adalah data kuisisioner dan data dokumentasi. Penelitian menggunakan 44 orang responden sebagai sampel. Penelitian ini didukung oleh teori produk, kualitas kualitas, teori gap, teori harapan, teori kinerja, uraian teoritis dan jurnal tentang harapan dan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan untuk kualitas kartu Indosat Ooredoo, masih terdapat gap antara harapan dan kinerja terhadap kualitas kartu Indosat Ooredoo. Tingkat kepuasan konsumen relatif lebih tinggi terhadap kartu Indosat namun kinerja masih banyak yang tidak sesuai harapan konsumen.

**Kata Kunci :** Harapan, Kinerja, Kualitas Produk, Analisis *Gap*