

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang dirasakan oleh pelanggan (dihati dan pikiran). Pelanggan memiliki peran yang penting karena tujuan utama bisnis perusahaan adalah kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*), hal ini penting karena kepuasan pelanggan akan mendatangkan keuntungan dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan.

Dalam menunjang kepuasan pelanggan diperlukan saluran kabel tembaga sebagai media transmisinya yang memenuhi syarat spesifikasi teknis yang telah ditetapkan, disamping dari perangkat lainnya maupun disisi pelanggan.

Untuk menjaga spesifikasi teknis dari Jaringan Lokal Akses Tembaga ( JARLOKAT ) yang ada (*existing*), diperlukan suatu penelitian yaitu dengan melakukan pengukuran parameter-parameter saluran kabel tersebut dan untuk menunjang hasil pengukuran ini, dilakukan *survey* langsung ke lapangan dengan mendatangi beberapa pelanggan yang ada di STO Semarang Candi, STO Semarang Banyumanik Dan STO Semarang Simpang Lima di Distel Semarang. Selanjutnya dianalisis dan dibandingkan antara hasil pengukuran tersebut dengan hasil *survey* kepada beberapa pelanggan.

Dari hasil analisis tersebut, maka dapat diambil kesimpulan apakah Jaringan Lokal Akses Tembaga yang ada di STO Semarang Candi, STO Semarang Banyumanik dan STO Semarang Simpang Lima di Distel Semarang dapat memuaskan pelanggan.