

ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa memiliki peran penting dalam dunia bisnis, khususnya pada bisnis telekomunikasi. Pada bisnis telekomunikasi kualitas pelayanan jasa memiliki peranan yang sangat berpengaruh dalam mempertahankan tingkat loyalitas pelanggan. Penelitian ini akan dilakukan pada Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya, yaitu salah satu fasilitas layanan pelanggan milik PT. Telekomunikasi Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan harapan pelanggan Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan, serta mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan menggunakan *gap analysis*. Kemudian penentuan prioritas atribut pelayanan yang harus dilakukan perbaikan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* dan mendapatkan rancangan perbaikan berupa prioritas respon teknis yang diperoleh dari analisis dengan metode *Quality Function Deployment*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model penelitian *action research* yang menekankan pada kolaborasi penulis dengan klien yaitu manajemen Plasa TELKOM cabang Dinoyo Surabaya.

Pada *gap analysis* didapatkan bahwa 26 atribut pelayanan adaptasi pedoman Plasa TELKOM seluruhnya memiliki nilai *gap* negatif. Sedangkan pada analisis *Importance Performance Analysis* didapatkan enam prioritas atribut yang harus diperbaiki yaitu pada atribut nomor 14, 15, 16, 17, 22, dan 26. Rancangan perbaikan yang diperoleh dari analisis *Quality Function Deployment* prioritas perbaikan berdasarkan respon teknis dengan urutan evaluasi petugas secara berkala, penerapan SOP, penerapan budaya 4S, penambahan jumlah pegawai, reward pada pegawai terbaik, maksimalisasi TI.

Kata Kunci : Layanan Jasa, Perusahaan Telekomunikasi, *GAP Analysis*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*

ABSTRACT

Quality of service has an important role in the business world, particularly in the telecommunications business. In the telecommunications business service quality have a very influential role in maintaining the level of customer loyalty. This study will be conducted at Plasa TELKOM Dinoyo Surabaya branch, which is one of the customer service facility owned by PT. Telecommunications Indonesia.

This study aimed to analyze the perceptions and expectations of customers Plasa TELKOM Dinoyo Surabaya branch of the quality of services provided by the company, as well as determine the level of overall customer satisfaction by using gap analysis. Then the prioritization of service attributes that should be improved by using Importance Performance Analysis and gain design improvements such as priority technical response obtained from the analysis of the Quality Function Deployment method. This study used a qualitative method research model that emphasizes action research in collaboration with the client that the management writer Plasa TELKOM Dinoyo Surabaya branch.

In the gap analysis showed that the 26 service attributes adaptation Plasa TELKOM guidelines all have a negative gap value. While the analysis Importance Performance Analysis obtained six priority attribute that should be corrected is the attribute number 14, 15, 16, 17, 22, and 26. The draft improvement obtained from the analysis of Quality Function Deployment of priority improvements based on technical response to the order periodic evaluation officer , the application of SOP, culture implementation 4S, increasing the number of employees, reward the employees provement, maximizing IT.

Keywords: Services, Telecommunication Companies, GAP Analysis, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment