

## Analisis kualitas pelayanan Telkom Flexi PT Telkom di Jakarta = Analyzing service quality of Telkom Flexi PT Telkom in Jakarta

Usama Abdul Karim Hadil, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249897&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Industri telekomunikasi merupakan salah satu industri yang pertumbuhannya saat sekarang sangat besar di Indonesia. Semakin kompetitifnya persaingan di sektor ini menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan faktor yang sangat penting. Setiap provider bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Hal ini juga dirasakan oleh Telkom dengan produk CDMA TELKOMFlexi, sebagai salah satu provider telekomunikasi berbasis CDMA terkemuka di Indonesia. Oleh karena itu, Telkom perlu mengetahui karakteristik pelanggan yang signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga jenis pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan spesifik masing-masing karakteristik. Selain itu, juga diperlukan identifikasi atribut dan dimensi pelayanan yang sebenarnya penting bagi pelanggan CDMA, sehingga atribut-atribut tersebut dapat kemudian dikembangkan. Untuk meningkatkan pelayanan, kebutuhan pelanggan dan kepuasan pelanggan menjadi penting untuk diidentifikasi dengan cara melakukan survey. Survey dapat menjelaskan kebutuhan konsumen CDMA yang dapat dianalisa dengan analisis multivariat dan Importance Performance Analysis.

Importance Performance Diagram sebagai hasil dari Importance Performance Analysis menunjukkan atribut pelayanan dan performansi pelayanan yang diperlukan untuk ditingkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Setelah itu, House of Quality sebagai dasar Quality Function Deployment akan didesain untuk memastikan bahwa kebutuhan konsumen yang utama telah diprioritaskan dan diatur secara akurat. Pembuatan House of Quality berdasarkan strategi dan kemampuan perusahaan. Dan, studi ini diharapkan akan dapat membantu Telkom untuk meningkatkan performansi pelayanan dan kepuasan pelanggan.

*Telecommunication industry is one of the industries in Indonesia that is growing very fast. The more competitive competition in this sector had make service quality as a very important matters to be think about. Every provider are competing each other to give the best service to their customers. This phenomenon has also been felt by Telkom with their CDMA product TELKOMFlexi, as one of the most known CDMA provider in Indonesia. Because of that, Telkom need to know its customers characteristics which significantly affect their satisfaction level, so any kind of service delivered is able to meet specific requirements of each characteristic. Besides that, it is also required to identify service attributes and dimensions which are actually critical to the customers, so then all of the attributes then can be developed. For improving service performance, customer needs and customer satisfaction is necessary to be identified by conducting a survey. The survey which will describe customer needs of CDMA will be analyzed by using multivariate analysis and Importance Performance Analysis.*

Importance Performance Diagram as a result of Importance Performance Analysis displays the service attributes and service performance that required to be improved to fulfill customer needs. Afterwards, House of Quality as the basis of Quality Function Deployment will be designed to verify that prominence customer needs have been prioritized and managed accurately. The making of the 'House of Quality' based on

company strategy and ability. Finally, this study will be able to help Telkom to enhance its service performance and achieve its customer satisfaction.</i>