

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN DIMENSI
SERVQUAL DAN MODEL KANO
(STUDI KASUS PT TELKOM, PRODUK SPEEDY DI SEMARANG)**

**SINDHU PRADIPTA
L2H 606 062**

ABSTRAK

PT Telkom dengan jenis produk Speedy adalah Perusahaan Telekomunikasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa Internet yang satu-satunya menggunakan line cable di Indonesia yang berarti harus dapat memenuhi semua kebutuhan dari pelanggan. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan interaksi langsung maupun tidak langsung dimana pelanggan dapat memberikan penilaian terhadap kualitas produk dan jasa yang ditawarkan oleh Speedy. Speedy mendapat berbagai saran dari pelanggan mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan, yang dapat menurunkan citra Speedy di mata masyarakat karena pelayanan yang diharapkan tidak terpenuhi. Seharusnya hal tersebut menjadi pemicu PT Telkom dengan produk Speedy untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya, serta melakukan perbaikan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu dimensi untuk menganalisa kualitas layanan adalah Service Quality. Pendekatan ini adalah indikator untuk menentukan kualitas pelayanan. Selain itu metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Kano. Metode ini mempunyai tujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk/ jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Model ini digunakan dalam aktivitas-aktivitas seperti identifikasi kebutuhan konsumen, penentuan keperluan fungsional, pengembangan konsep dan analisis produk kompetitif.

Berdasarkan hasil analisis dari model Kano setelah mengkategorikan atributnya didapat 9 variabel yang lebih diprioritaskan yaitu masuk pada kategori *Attractive* serta tidak mengesampingkan kategori *One-dimensional*, karena kategori ini layak untuk ditingkatkan juga walaupun kategori *attractive* yang lebih diutamakan. Kemudian untuk kategori *Must-be* cukup dipertahankan karena merupakan dasar dari suatu keharusan dari perusahaan memiliki atribut tersebut. Hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan Speedy kurang baik Sehingga di dapat usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu dengan memperdalam pemahaman karyawan speedy atas apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dengan pelatihan yang dilakukan pihak Speedy.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Servqual, Model Kano

ABSTRACT

PT Telkom Speedy who kind of Speedy product is Telecommunications Company who engaged in Internet service that uses only one cable line in Indonesia, which means it must be able to meet all the needs of customers. It can be said that the ministry is a direct or indirect interaction in which customers can provide an assessment of the quality of products and services offered by Speedy. Speedy received various suggestions from customers about the lack of quality of services provided, which can degrade the image of Speedy in the eyes of society because of the expected service is not met. Should it be triggered by Speedy products to evaluate the quality of service, and make improvements in order to achieve customer satisfaction. One dimension to analyze the quality of service is the Service Quality. This approach is an indicator to determine the quality of service. In addition the method used in this study is Kano. This method has the purpose of categorizing the attributes of products and services based on how well the product / service is able to satisfy customer needs. This model is used in activities such as identifying customer needs, determining the functional needs, concept development and analysis of competitive products.

Based on the analysis of the Kano model to categorize its attributes obtained after nine variables that more priority is entered in the category of Attractive and does not exclude the category of One-dimensional, because this category deserve to be upgraded as well, although the preferred attractive category. Then for the category of Must-be sufficiently preserved because it is the basis of a necessity of the companies have these attributes. The above can be said that quality is not good so that speedy service at the proposed improvements to service quality is to deepen understanding of what speedy employees become customer requirements with training conducted by the Speedy.

Key words: Quality of Service, SERVQUAL, Kano Model