

ABSTRAK

Pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia dan penetrasi pengguna internet di Bandung tidak sejalan dengan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan *provider fixed internet* yaitu First Media. Hal ini ditunjukkan dengan adanya *gap* antara First Media dengan pelanggannya mengenai kualitas layanan yang telah diberikan. Terkait dengan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas layanan First Media Bandung agar dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa besar harapan dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan First Media menggunakan dimensi TERRA (*Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*). Selain itu, penelitian ini juga mengukur seberapa besar kepuasan pelanggan atas kualitas layanan First Media.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *convenience sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner melalui Google Doc/Google Form dengan perantara media sosial (Twitter, Facebook, Line, dan Path) ke pelanggan First Media di Bandung yang sedang aktif berlangganan dan pernah berinteraksi dengan pegawainya. Dari kuesioner yang disebar diperoleh 100 kuesioner yang valid. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software Microsoft Excel dan SPSS V.20. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui penilaian pelanggan terhadap 22 atribut harapan dan 22 atribut kinerja menunjukkan bahwa harapan mengenai layanan internet First Media di Bandung adalah sebesar 91,46% dan masuk pada kategori “Sangat Baik”, sedangkan persepsi pelanggan adalah sebesar 57,48% termasuk pada kategori “Buruk”, dan tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 62,07% termasuk dalam kriteria “Tidak Puas”. Berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat empat atribut masuk dalam kuadran A yang artinya harus dibenahi oleh pihak First Media Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk meningkatkan kualitas layanan, First Media Bandung sebaiknya membenahi aspek-aspek berdasarkan hasil analisis IPA, yaitu: kemodernan *equipment*, kemenarikan fasilitas fisik, material promosi layanan internet, perhatian dalam kepentingan pelanggan, dan keamanan dalam pembayaran tagihan bulanan.

Kata kunci: Harapan, IPA, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Persepsi.