

ABSTRAK

Melihat kondisi industri telekomunikasi (*Telco's*) di Indonesia saat ini yang semakin terbuka dan memiliki persaingan yang ketat, diharapkan dapat menjadikan pemakai jasa penyedia layanan telekomunikasi menjadi prioritas perusahaan. Salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas serta menciptakan heterogenitas dalam inovasi produk maupun jasa yang ditawarkan sehingga dapat mengembangkan pasar teknologi khususnya di industri layanan internet. Pengembangan pasar yang terjadi dapat dilihat dari adanya peningkatan pemakai layanan internet dari tahun ke tahun. Hal ini dimanfaatkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (PT. Telkom) untuk melakukan inovasi di industri layanan internet yakni dengan menyediakan layanan internet *wifi.id*. *Wifi.id* merupakan layanan internet berbasis teknologi *wifi/hotspot* yang digunakan sebagai media untuk menikmati layanan internet berkecepatan tinggi tanpa harus berlangganan terlebih dahulu. Layanan *wifi.id* ini dapat ditemukan serta diakses ditempat-tempat publik seperti pada pusat perbelanjaan, cafe, hotel dan tempat-tempat publik lainnya. Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan dalam mengakses *wifi.id* dengan menggunakan laptop maupun smartphone, PT. Telkom menyediakan fasilitas pendukung berupa *Wifi.id Corner*. Kota Bandung sebagai ibukota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu kota dengan tingkat pemakai layanan internet terbanyak di Jawa Barat yakni sebesar 16,4 juta pengguna. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi PT Telkom untuk terus mengembangkan layanan *wifi.id* pada *wifi.id corner* untuk meningkatkan kualitas layanan internet guna menciptakan kepuasan bagi para pemakainya. Penyediaan infrastruktur serta layanan internet terus dilakukan dan dikembangkan oleh PT Telkom. Menurut *Manager marketis and Sales & Customer Care* masih terdapat keluhan yang muncul dari kualitas layanan *wifi.id* pada *wifi.id corner* yang tersedia.

Melalui penelitian ini akan dilakukan analisis mengenai kualitas jasa layanan *Wifi.id* pada *Wifi.id Corner* di kota Bandung berdasarkan dimensi *information quality & website information support, security & privacy* dan *customer services & technical support*. Selain itu, analisis mengenai kepuasan yang dirasakan dari para pemakai layanan *Wifi.id* pada *Wifi.id Corner* di kota Bandung dilakukan berdasarkan dimensi kualitas produk, kualitas jasa, harga, emosi dan biaya. Sebanyak 400 kuesioner diberikan secara langsung kepada responden yang merupakan pemakai layanan *Wifi.id* pada *Wifi.id Corner* di kota Bandung yang dilakukan selama Maret hingga April 2016. Data dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan *Wifi.id* pada *Wifi.id Corner* di kota Bandung sudah baik dan pemakainya menilai kepuasannya pada posisi yang sudah puas. Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk lebih meningkatkan kualitas jasa layanan *Wifi.id* pada *Wifi.id Corner* di kota Bandung dapat dilakukan dengan meningkatkan *information quality & website information support* dengan memilah informasi yang akan ditampilkan pada *website* yang ada. Untuk meningkatkan kepuasan pemakainya, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan *brand personality* yang dimiliki oleh perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Kepuasan Pelanggan