

ABSTRAK

PT. Telkom merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia yang memainkan peran penting dalam perkembangan pertelekomunikasian nasional. Pada tahun 2012, PT.Telkom meluncurkan layanan IndiHome (*Indonesia Digital Home*) yaitu paket *bundling* multi produk Telkom yang terdiri dari telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif (USee Tv). Sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia, sudah seharusnya PT. Telkom memberikan kepuasan melalui layanan yang berkualitas sesuai dengan yang apa diharapkan oleh pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan IndiHome Witel Bandung yang populasinya sebesar 95.369 pelanggan dengan membandingkan tingkat harapan pelanggan dan tingkat kinerja IndiHome Witel Bandung berdasarkan metode SERVQUAL. Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan IndiHome Witel Bandung yang sedang aktif berlangganan (*existing*). Hasil data dari penyebaran kuesioner diolah menggunakan analisis *Gap* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan kemudian diolah kembali dengan menggunakan *Important Performance Analysis* (IPA) atau disebut juga dengan Analisis Diagram Kartesius untuk mengetahui atribut atau dimensi mana saja yang perlu menjadi prioritas IndiHome Witel Bandung untuk dibenahi tingkat kinerjanya dan atribut atau dimensi mana saja yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui penilaian pelanggan terhadap 21 atribut kinerja dan 21 atribut harapan menunjukkan bahwa seluruh atribut atau dimensi memiliki kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap kinerja IndiHome dan harapan pelanggan. Begitu pun dengan tingkat kesesuaian yang didapat masih dibawah 100% yaitu sebesar 79,5%. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa kinerja IndiHome masih belum memenuhi harapan pelanggan. berdasarkan diagram kartesius pada *Important Performance Analysis* (IPA), terdapat delapan indikator dan dua dimensi yaitu dimensi *reliability* dan dimensi *responsiveness* yang harus menjadi fokus pihak IndiHome agar segera dibenahi tingkat kinerjanya.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kinerja, Harapan Pelanggan, *Important Performance Analysis* (IPA)