

ABSTRAK

TitikMaya merupakan sebuah penyelenggara jasa internet memfokuskan diri pada layanan RT/RWnet di wilayah Tubagus Ismail Dalam, Dipatiukur, Bandung. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2008 dan sampai akhir April 2010 TitikMaya telah memiliki pelanggan lebih dari 200 orang pengguna. Konsep RT/RWnet ini sebenarnya adalah berbagi koneksi dengan lingkungan sekitar, sehingga pengguna dapat menikmati akses internet dengan mudah dan murah. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), perusahaan penyedia jasa internet di kota Bandung hanya berjumlah 27 perusahaan saja. Kesenjangan data jumlah pelanggan dan data jumlah penyedia jasa internet tersebut menunjukkan bahwa masih terbukanya peluang besar bagi TitikMaya untuk menarik lebih banyak pelanggan. Selain layanan utama penyediaan jaringan RT/RWnet, dalam usaha pengembangan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, baru baru ini Titik Maya telah meluncurkan *value added service* berupa *file sharing* dimana para pelanggan yang berada disatu jaringan dapat berbagi data, musik, dan film. Untuk dapat mengetahui keefektifan layanan ini dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan maka perlu diukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan utama maupun layanan tambahan. Dengan demikian, selanjutnya dapat dirancang usulan pengembangan layanan perusahaan yang lebih baik.

Dalam penelitian ini digunakan metode SERVQUAL, yang merupakan metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service* yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan. Sedangkan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan TitikMaya digunakan *Importance and Performance Analysis*, dan untuk pengukuran tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan digunakan Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customers Satisfaction Index*). Pengolahan data ini dilakukan menggunakan *software* SPSS 14.

Dari hasil penelitian didapatkan 17 atribut kebutuhan dimana dari hasil dari pengolahan menunjukkan bahwa terdapat tiga atribut yang harus menjadi prioritas utama dan kinerjanya harus ditingkatkan. Dilihat dari hasil analisa kuadran (*importance-performance analysis*) ketiga atribut tersebut berada pada kuadran pertama, yang berarti pelanggan menganggap atribut ini sangat penting sedangkan kepuasan pelanggan terhadap performansinya masih sangat rendah. Ketiga atribut tersebut adalah jumlah *file* yang di *share*, *update file* secara berkala, keterampilan dan keahlian karyawan. Oleh karena itu, direkomendasikan agar TitikMaya memprioritaskan perbaikan atribut-atribut tersebut sehingga diharapkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas konsumen. Secara keseluruhan pelanggan merasa cukup puas terhadap layanan TitikMaya terlihat dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 54,57 persen.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, TitikMaya