

ABSTRAKSI

Tingkat kepentingan dan kepuasan adalah faktor yang menentukan pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kualitas nilai jasa dari pelanggannya. Penyampaian layanan yang kurang memuaskan akan membuat para pelanggan beralih ke perusahaan yang menawarkan layanan/produk sejenis. PT TELKOM merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi yang terbesar di Indonesia. Perusahaan ini tidak hanya bergerak di bisnis fix phone tapi juga sudah mengepakkan sayapnya di bisnis seluler melalui produk TELKOM Flexi. Pada bulan Februari banyak komplain dari pelanggan terhadap TELKOM Flexi. Untuk itu diperlukan suatu pengukuran mengenai kepuasan pelanggan guna mengetahui kualitas layanan produk TELKOM Flexi sebagai dasar untuk memberikan usulan perbaikan layanan yang harus diberikan oleh PT TELKOM untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga customer tidak berpindah ke operator lain.

Data-data yang diperlukan pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada responden TELKOM Flexi Trendy sebanyak 250 eksemplar dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Kemudian data-data yang diperoleh diolah dengan menggunakan metode CSI (Customer Satisfacion Index) yaitu suatu metode yang digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan dan metode ZOT (Zone of Tolerance) yaitu metode perhitungan area toleransi merupakan nilai yang menunjukkan tingkat terendah pelayanan tersebut dapat ditoleransi serta nilai tertinggi dimana pelayanan itu diharapkan dapat memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh bahwa nilai rata-rata harapan pelanggan untuk layanan dasar adalah 3.23 yang berarti pelanggan mengharapkan memberikan pelayanan yang baik kepadanya, sedangkan layanan yang diterima pelanggan berada pada nilai 2.74 yang berarti performansi atau kualitas dari pelayanan yang diberikan masih belum dapat memuaskan pelanggan. Hal ini juga dapat ditunjukkan dengan nilai posisi ZOT sebesar 0.30, yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan hanya baru dapat memenuhi 30% dari harapan pelanggan. Walaupun nilai CSI rata-rata untuk layanan dasar diperoleh sebesar 84.88% akan tetapi masih banyak variabel-variabel dari layanan ini yang nilai CSI nya berada di bawah dari nilai CSI rata-rata. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan untuk layanan dasar yang diberikan masih relatif buruk. Untuk layanan pendukung, diperoleh bahwa nilai rata-rata harapan pelanggan adalah sebesar 3.12 dan layanan yang diterima pelanggan sebesar 2.76, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih belum dapat memuaskan pelanggan. Dimana sama seperti dengan layanan dasar, kualitas pelayanan yang diterima oleh layanan pendukung berdasarkan nilai posisi ZOT juga hanya dapat memenuhi 40% dari harapan pelanggan. Apabila dibandingkan dengan nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 88.63% kualitas pelayanan yang dirasakan sudah memuaskan, namun karena masih banyak variabel-variabel dari layanan ini yang nilai CSI nya berada di bawah dari nilai CSI rata-rata. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan untuk layanan dasar yang diberikan masih relatif buruk.

Hasil dari penelitian ini akan dijadikan rekomendasi terhadap PT TELKOM untuk dapat melakukan perbaikan layanan sehingga dapat meningkatkan performansi kualitas layanan sesuai dengan harapan pelanggan agar tingkat churn pelanggan dapat diminimalisasi.

Kata kunci : FlexiTrendy, CSI (*Customer Satisfacion Index*), dan ZOT (*Zone of Tolerance*)